



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA UBICADA EN LA
PROVINCIA DE COTOPAXI- CANTÓN SALCEDO, DURANTE EL
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012”**

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

Autoras:

Aimacaña Shingón Jenny Paulina
Lema Benavides Irma Alexandra

Directora:

Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina

Latacunga - Ecuador
Octubre, 2013.

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI- CANTON SALCEDO, DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO DEL 2012”**, son de exclusiva responsabilidad de los autores .

.....
Aimacaña Shingón Jenny Paulina
C.I.:0502984008

.....
Lema Benavides Irma Alexandra
C.I.:0502990120

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

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

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI- CANTON SALCEDO, DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO DEL 2012”, de Aimacaña Shingón Jenny Paulina y Lema Benavides Irma Alexandra, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Octubre 2013.

La Directora

Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina
C.I: 1717731911

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, los postulantes Aimacaña Shingón Jenny Paulina y Lema Benavides Irma Alexandra con el título de tesis: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI- CANTON SALCEDO, DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO DEL 2012”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, Octubre del 2013.

Para constancia firman:

.....
Dr. Francisco Izurieta
PRESIDENTE

.....
Eco. Marco Veloz
MIEMBRO

.....
Dra. Silvia Altamirano
OPOSITOR(A)

AGRADECIMIENTO

Gracias le doy a la Virgen de Agua Santa y a Dios, porque entre tanto rigor y habiendo perdido tanto, no perdí mis sueños anhelados y ahora los veo realizados.

*A **mis papis** amados María Shingón y Marcelo Aimacaña, que siempre están en los buenos y malos momentos, el logro también es de ellos, por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida.*

*A la **Universidad Técnica de Cotopaxi** por darme la oportunidad de estudiar en sus aulas y ser una profesional.*

*A mi **Directora de Tesis Ing. Catalina Rueda**, quien con sus conocimientos, su experiencia, su constante apoyo, sus indicaciones y orientaciones indispensables en el desarrollo de este trabajo me ha permitido terminar mis estudios con éxito.*

*A la **COAC. Integración Solidaria**, por su apoyo y cooperación durante todo el desarrollo de mi tesis.*

*A **mis profesores** que contribuyeron durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación profesional Para todos esos seres especiales en mi vida, por la fortaleza que me brindaron para afrontar mis deslices y pesares, muchas gracias y que Dios los bendiga.*

Jenny Paulina

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen.

Por bendecirme y guiar mi camino para llegar a ser mis sueños realidad y haberme permitido tener a mis padres junto a mi durante toda mi formación profesional, gracias Dios espero que ahora que ellos se encuentran a tu lado estén gozando de tu Reino.

A mi Madre y hermanas.

No hay amor más puro que el de una madre y hermanas”, no me alcanzara la vida para agradecerles su apoyo moral e incondicional durante toda mi formación profesional, ese apoyo que me ha permitido superar todas las dificultades y hacer mi sueño realidad. A mi madre por brindarme su comprensión, motivación, apoyo económico-moral y ese amor grande durante el tiempo que estuvo a mi lado y a mis hermanas porque sé que Dios nos permitirá estar juntas en las buenas y malas, en especial a mi hermana Liliana que ella conjuntamente con mi madre me han brindado su apoyo, gracias siempre viviré agradecida por ese apoyo bueno y puro.

A la Universidad y a mis profesores

Que durante mi carrera profesional aportaron con un granito de arena en mi formación, en especial a la Dra. Catalina Rueda que fue la tutora de tesis, quien con sus conocimientos experiencia, paciencia e indicaciones ha logrado en mí que pueda terminar mi Trabajo investigativo.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida, a las que me encantaría agradecerles. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Irma Alexandra

DEDICATORIA

A Dios.

Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

El mejor regalo que los padres pueden recibir es ver a sus hijos alcanzar lo que a ellos se les fue negado, por eso mi dedicatoria especial.

A mi mami María Shingón.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor puro. Mami, gracias por ser parte de lo que más amo, gracias por entenderme, por no recriminarme por mis errores y amarme sobre todas las cosas, gracias por ser la luz en mi vida.

A mi papi Marcelo Aimacaña.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y su amor, por su esfuerzo y sacrificio por darme lo mejor privándose de sus sueños, sin él jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora soy y tengo, ya que su tenacidad y lucha insaciable han hecho de él, mi gran ejemplo a seguir y destacar.

A mi difunto Ñaño Cristian, *que aún con su corta edad e inocencia nos impartió actos de superación y humanismo con los demás, sé que tus sueños eran grandes y por eso te dedico mi meta alcanzada.*

A mi Familia, *que de una u otra manera estuvieron junto a mí y me apoyaron siempre, inculcándome perseverancia y optimismo frente a las dificultades que se presentan en la vida.*

Jenny Paulina

DEDICATORIA

A Dios

Por darme lo más grande que fue el amor de mis padres, salud y vida y el valor para seguir adelante y cumplir mi meta.

A mi inolvidable Madre María y, que DIOS le tenga en su Reino.

Sin ti ya nada es igual en este mundo, por su comprensión, esfuerzo, sacrificio y darme lo mejor privándose de sus necesidades para ver a su hija triunfar en la vida, grande eran sus sueños pero no alcanzó a ver a sus hijas triunfar, porque la vida para ella fue corta y Dios la llamo a su lado.

*Siempre recordare sus palabras “**Estudien hijas mías porque no quiero que sufran como yo, la vida en el campo es dura**”.*

Gracias madre por esas palabras, gracias por ser una madre ejemplar que siempre inculcabas los mejores valores, gracias por ser una buena madre y amiga, siempre te diré Te Quiero Mucho aunque tú ya no estés a mi lado.

Gracias Madre querida siempre vivirás en mi corazón y en mis más mejores recuerdos, “Dios te Bendiga y goces de él”. A mi padre que desde donde el este me ha dado su bendición cuídale mucho a mi mami porque sé que donde estén están juntos algún día les volveré a ver allá en la vida eterna les amo mucho a los dos.

A mi hermana querida Liliana

Por el apoyo moral, económico y las palabras de aliento que me brindo durante los años de estudios, a mi herma María por el apoyo incondicional y moral.

Irma Alexandra

ÍNDICE

	CONTENIDO	PÁG.
	PRELIMINARES	
	Autoría.....	ii
	Aval de Director de Tesis.....	iii
	Aval Miembros del Tribunal.....	iv
	Agradecimiento.....	v
	Dedicatoria.....	vii
	Índice	ix
	Resumen.....	xx
	Abstract.....	xxi
	Aval de Traducción.....	xxii
	Introducción.....	xxiii
	CAPÍTULO I.....	1
1.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.1	ANTECEDENTES.....	2
1.2	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	2
1.3	MARCO TEÓRICO.....	3
1.3.1	Gestión Administrativa y Financiera.....	3
1.3.1.1	Gestión.....	3
1.3.1.2	Gestión Administrativa.....	3
1.3.1.3	Gestión Financiera.....	4
1.3.1.4	Gestión Administrativa y Financiera.....	6
	Objetivos de la Gestión Administrativa y Financiera.....	6
1.3.2	Empresa.....	6
1.3.2.1	Conceptos.....	7
1.3.2.2	Importancia de la Empresa.....	7
1.3.2.3	Tipos de Empresas.....	8
	Empresa Financiera – Cooperativas.....	9

	CONTENIDO	PÁG
	Importancia y características de la Cooperativa.....	10
1.3.3	Control Interno.....	11
1.3.3.1	Clasificación del Control Interno.....	13
1.3.3.2	Sistemas de Control Interno.....	13
	Clasificación de Sistemas de Control Interno.....	14
	Informe CORRE (Control de los Recursos y Riesgos Ecuador.....	14
	Informe COSO (Committee Of Sponsoring Organizations).....	15
1.3.4	Auditoría.....	18
1.3.4.1	Conceptos.....	18
1.3.4.2	Objetivos de la Auditoría.....	19
1.3.4.3	Importancia.....	19
1.3.4.4	El Rol del Auditor.....	20
1.3.4.5	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	20
1.3.4.6	Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados.....	20
1.3.4.7	Metodología de la Auditoría.....	23
1.3.4.8	Riesgos de Auditoría.....	25
1.3.4.9	Evaluación de Riesgos.....	26
1.3.4.10	Técnicas de Auditoría.....	27
1.3.4.11	Pruebas o Procedimientos de Auditoría.....	28
1.3.4.12	Marcas de Auditoría.....	29
1.3.4.13	Papeles de Trabajo.....	30
1.3.4.14	Legajos de Papeles de Trabajo.....	31
1.3.4.15	Informe Final.....	33
1.3.5	Auditoría de Gestión.....	35
1.3.5.1	Concepto.....	35
1.3.5.2	Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	36
1.3.5.3	Áreas a las que se aplica la Auditoría de Gestión.....	36
1.3.5.4	Aspectos Fundamentales de la Auditoría de Gestión.....	37
1.3.5.5	Metodología para Ejecutar el Control de Gestión	37

	CONTENIDO	PÁG
2	CAPÍTULO II.....	41
	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	41
2.1	ANTECEDENTES.....	41
2.2	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	42
2.3	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	45
2.4	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
2.4.1	Métodos Teóricos.....	46
2. 4.2	Métodos Empíricos.....	46
2. 4.2	Métodos Estadísticos.....	47
	Población o Universo.....	48
	Ficha de Observación.....	49
2.5	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL.....	53
2.6	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE INVERSION.....	56
2.7	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL: JEFE DE TALENTO HUMANO.....	58
2.8	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA.....	61
2.9	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE OPERATIVO (LA MATRIZ).....	63
2.10	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE OPERATIVO (AMBATO).....	66
2.11	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE OPERATIVO (PILLARO).....	69
2.12	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE SISTEMAS.....	72
2.13	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITOS (MATRIZ).....	74

	CONTENIDO	PÁG
2.14	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITOS (AMBATO)....	77
2.15	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITOS (PILLARO)...	80
2.16	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS EMPLEADOS.....	83
2.17	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES.....	93
2.18	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS PROVEEDORES.....	104
3.	CAPÍTULO III.....	116
	ANTECEDENTES.....	116
	INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	117
	Justificación.....	117
	Propuesta	118
	Objetivos.....	118
	Fundamentación Legal.....	119
	Diagnóstico de los Principales Problemas de la Entidad.....	122
	Antecedentes de la Auditoría.....	124
	Carta de Propuesta de Servicios Profesionales.....	126
	Carta de Conflicto de Intereses.....	129
	Plan de Trabajo.....	130
	Contrato de Auditoría.....	131
	Carta Compromiso.....	136
	Índice de Archivo Permanente.....	144
	Reseña Histórica.....	145
	Dirección de la Matriz y Sucursales.....	149
	Nómina de Empleados y Cargos.....	150
	Estructura de Constitución y Estatutos.....	151

CONTENIDO	PÁG
Organigrama estructural propuesto.....	154
Estados Financieros de la Cooperativa.....	155
Índice de Planificación Específica.....	160
Cuestionario de Control Interno.....	161
Identificación de Aspectos Potenciales.....	177
Ejecución de Exámenes.....	178
Análisis Financiero.....	179
Indicadores Financieros.....	189
Indicadores de Gestión.....	192
Índice de Ejecución.....	203
Programa de Auditoría.....	204
Aplicación de las Pruebas de Cumplimiento - Gerencia.....	205
Aplicación de las Pruebas de Cumplimiento – Talento Humano.....	208
Aplicación de las Prueba de Cumplimiento - Créditos.....	211
Prueba de Cumplimiento – Operaciones	214
Hoja de Hallazgos.....	217
Índice de Información Final.....	235
Redacción del Informe Final.....	236
Formación de Juicio Profesional.....	238
Conclusiones.....	245
Recomendaciones.....	246
Referencias Bibliográficas.....	247

ÍNDICE DE TABLAS

	CONTENIDO	PÁG
1.1	MARCAS DE AUDITORÍA.....	29
2.1	SATISFACCIÓN LABORAL.....	83
2.2	APORTACIÓN PARA MEJORAR SUS CONOCIMIENTOS.....	84
2.3	CAPACITACIONES.....	85
2.4	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES.....	86
2.5	AMBIENTE DE TRABAJO.....	87
2.6	INCENTIVOS LABORALES.....	88
2.7	SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES.....	89
2.8	PAGO DE REMUNERACIONES.....	90
2.9	CONTROL DE ASISTENCIA.....	91
2.10	REMOCIÓN DE CARGO.....	92
2.11	CONFIANZA EN LA COOPERATIVA.....	93
2.12	ATENCIÓN DE LA COOPERATIVA.....	94
2.13	HORARIO DE ATENCIÓN.....	95
2.14	SELECCIÓN DE LA COOPERATIVA.....	96
2.15	INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA.....	97
2.16	PERSONAL CAPACITADO PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑA...	98
2.17	CAMBIOS QUE EXIGEN LOS CLIENTES.....	99
2.18	SERVICIOS ADQUIRIDOS.....	101
2.19	SEGURIDAD EN SUS SERVICIOS.....	102
2.20	TASAS DE INTERÉS QUE OFRECEN.....	103
2.21	PRODUCTOS QUE OFRECE.....	104
2.22	FRECUENCIA DE LOS MATERIALES O SERVICIOS.....	105
2.23	PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS.....	106
2.24	INCONVENIENTES EN LAS ADQUISICIONES.....	107
2.25	GESTIÓN DE LA COOPERATIVA CON RELACIONES EXTERNAS.	108

	CONTENIDO	PÁG
2.26	PROVEEDOR PERMANENTE.....	109
2.27	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO.....	110
2.28	CRÉDITOS A LA COOPERATIVA.....	111
2.30	FORMA DE PEDIDOS.....	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	CONTENIDO	PÁG
2.1	SATISFACCIÓN LABORAL.....	83
2.2	APORTACIÓN PARA MEJORAR SUS CONOCIMIENTOS.....	84
2.3	CAPACITACIONES.....	85
2.4	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES.....	86
2.5	AMBIENTE DE TRABAJO.....	87
2.6	INCENTIVOS LABORALES.....	88
2.7	SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES.....	89
2.8	PAGO DE REMUNERACIONES.....	90
2.9	CONTROL DE ASISTENCIA.....	91
2.10	REMOCIÓN DE CARGO.....	92
2.11	CONFIANZA EN LA COOPERATIVA.....	93
2.12	ATENCIÓN DE LA COOPERATIVA.....	94
2.13	HORARIO DE ATENCIÓN.....	95
2.14	SELECCIÓN DE LA COOPERATIVA.....	96
2.15	INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA.....	97
2.16	PERSONAL CAPACITADO PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑAN.	98
2.17	CAMBIOS QUE EXIGEN LOS CLIENTES.....	99
2.18	SERVICIOS ADQUIRIDOS.....	101
2.19	SEGURIDAD EN SUS SERVICIOS.....	102
2.20	TASAS DE INTERÉS QUE OFRECEN.....	103
2.21	PRODUCTOS QUE OFRECE.....	104
2.22	FRECUENCIA DE LOS MATERIALES O SERVICIOS.....	105
2.23	PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS.....	106
2.24	INCONVENIENTES EN LAS ADQUISICIONES.....	107
2.25	GESTIÓN DE LA COOPERATIVA CON RELACIONES EXTERNAS.	108
2.26	PROVEEDOR PERMANENTE.....	109
2.27	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO.....	110

	CONTENIDO	PÁG
2.28	CRÉDITOS A LA COOPERATIVA.....	111
2.29	PLAZOS DE LOS CRÉDITOS.....	112
2.30	FORMA DE PEDIDOS.....	113

ÍNDICE DE CUADROS

	CONTENIDO	PÁG
1.1	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	2
1.2	TIPOS DE EMPRESA.....	8
1.3	EMPRESA DE CARÁCTER FINANCIERO.....	9
1.4	FASES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	40
2.1	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	45
2.2	POBLACIÓN O UNIVERSO.....	48

ÍNDICE DE ANEXOS

CONTENIDO

FICHA DE OBSERVACIÓN.....	N°1
ENTREVISTAS A GERENTE GENERAL DE LA COAC.....	N°2
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE CRÉDITOS.....	N°3
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS.....	N°4
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES.....	N°5
NÓMINA DE EMPLEADOS.....	N°6
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO.....	N°7
IMÁGENES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA COAC...	N°8
ACUERDO MINISTERIAL DE FUNCIONAMIENTO.....	N°9
RUC DE LA COAC INTEGRACIÓN SOLIDARIA.....	N°10
APROBACION DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA COAC.....	N°11
CERTIFICADO.....	N°12
DISTRIBUCIÓN DEL EXEDENTE.....	N°13



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA:”“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI- CANTÓN SALCEDO, DURANTE EL PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012”

Autores: Aimacaña Shingón Jenny Paulina
Lema Benavides Irma Alexandra

RESUMEN

La Gestión Administrativa desfavorable surge por el inadecuado manejo de recursos, presentando dificultades e impidiendo el logro de sus metas institucionales, afecta al desarrollo de sus actividades, razón por la cual se realizó la propuesta de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria, ubicado en la Provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo durante el periodo Enero-Junio del 2012. Para la presente indagación se consideró conceptualizaciones indispensables y básicas de las Categorías fundamentales que intervienen como: Gestión Administrativa y Financiera, Empresa, Control Interno, Auditoría y Auditoría de Gestión, se utilizó diferentes técnicas e instrumentos de investigación como el método deductivo y analítico, entrevistas, encuestas, un análisis FODA, documentos bibliográficos, virtuales que ayudaron a completar el estudio. La propuesta fue emitir un informe donde se presentó conclusiones y recomendaciones que mejoren la administración actual de la empresa, a fin de que aumente el nivel de su desempeño institucional, por tanto, un personal motivado, capacitado y con funciones definidas logrará un excelente clima organizacional e imagen corporativa competitiva. Se recomienda poner en marcha esta propuesta administrativa aplicando los cambios necesarios que fortalezcan su administración y cumplan los objetivos proyectados.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TOPIC: "MANAGEMENT AUDIT TO THE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "INTEGRACIÓN SOLIDARIA" LOCATED IN THE COTOPAXI PROVINCE, SALCEDO CANTON, FOR THE PERIOD JANUARY-JUNE 2012"

Authors: Aimacaña Shingón Jenny Paulina
Lema Benavides Irma Alexandra

ABSTRACT

The unfavorable Administrative Administration arises for the mishandling of resources, presenting difficulties and preventing the achievement of its institutional goals, and the some way it affects to the development of its activities, for that reason was carried out the proposal from an Audit of Administration to the Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria, located in the Cotopaxi province, Salcedo canton during the period January-June 2012. For the present research work it considered basic conceptualizations of the fundamental Categories that intervene as: Administrative and Financial Administration, Company, Internal Control, Audit of Administration, It used different techniques and investigation instruments as the deductive and analytic method, interview, surveys, a FODA analysis, bibliographical, virtual documents that helped to complete the study. The proposal was to emit a report where it presented conclusions and recommendations that improve the current administration of the institution, so that it increase the level, therefore, a motivated personnel will achieve with an excellent organizational environment and competitive image. It recommended to start this administrative proposal applying the necessary changes that strengthen its administration and carryout, the projected objectives.



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

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, yo Licenciada Sonia Jimena Castro Bungacho con CI. 0501974729, **CERTIFICO** que he realizado la respectiva revisión del Abstract con el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI- CANTON SALCEDO, DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO DEL 2012”**, cuyas autoras son Aimacaña Shingón Jenny Paulina y Lema Benavides Irma Alexandra, en orientación de la Directora de Tesis Ingeniera Mónica Catalina Rueda Manzano.

Latacunga, Octubre, 2013.

Docente,

Lic. Sonia Jimena Castro Bungacho
C.I: 0501974729

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo se relaciona con la aplicación de una Auditoría de Gestión, a razón de que, todas las entidades necesitan de un control continuo y adecuado para el buen funcionamiento de la empresa y el logro de los objetivos para ello se desglosaron categorías fundamentales al tema, las que son imprescindibles conocer para proceder a la ejecución de la Auditoría, la metodología aplicada es la investigación no experimental, método deductivo y analítico y aplicación de los instrumentos de la investigación.

El capítulo I inicia con la identificación de las categorías fundamentales que son, Gestión Administrativa y Financiera, la cual se estudió con el fin de comprender el manejo de los recursos humanos, tecnológicos y monetarios en base a las metas establecidas inicialmente por la entidad ; Empresas son las organizaciones que buscan satisfacer las necesidades existentes para la obtención de las utilidades o ganancias haciendo énfasis a la cooperativa de ahorro y crédito; el Control Interno, es tomada en cuenta debido a que, la Cooperativa tiene que regirse a normas y reglamentos que permitan su buen funcionamiento, además permitirá evaluar el manejo de los bienes económicos de la entidad; la Auditoría Gestión es un examen para verificar el cumplimiento de las normativas vigentes, esta acción permitirá a la Institución el recibir recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos durante su ejecución.

En el segundo capítulo se la metodología investigativa que se aplicó y la realización de instrumentos como; fichas de observación, entrevistas y encuestas al personal integrante de la cooperativa así como también a las fuentes externas, luego de aplicar

se procedió a un análisis y tabulación de datos determinando los porcentajes adquiridos con sus respectivas interpretaciones para luego dar a conocer las conclusiones y recomendaciones.

Durante el capítulo III se desarrolló una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria en la que se aplicó los conocimientos adquiridos durante todos los períodos académicos, para esto las investigadoras realizaron un visita preliminar para conocer y recopilar información general de la entidad, se aplicó un control interno a los departamento de Gerencia, Operaciones, Talento Humano y Créditos, verificando así el cumplimiento de los reglamentos existentes, para luego proceder a una evaluación y obtener evidencia de los errores e irregularidades existentes, también se ejecutó un análisis financiero con el fin de conocer la situación económica de la Cooperativa, igualmente se aplicó los Indicadores financieros para conocer su solvencia y liquidez, los indicadores de gestión se realizaron con el propósito de saber a qué medida cumplen los objetivos que se fijaron inicialmente, además, se aplicó pruebas de cumplimiento en base a reglamentos existentes, se analizó los datos y presento hallazgos con los que finalmente elaboramos el informe donde damos a conocer todo lo que encontramos durante el tiempo de investigación, aquí entregamos conclusiones y recomendaciones con el fin de mejorar las actividades que realizan y se direccionen al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 ANTECEDENTES

Previa revisión en algunos centros de Educación Superior como son: Universidad Central del Ecuador, Escuela Superior Politécnica del Ejercito, Universidad Técnica de Cotopaxi, se ha podido encontrar tesis relacionadas a Auditoría de Gestión cuyos resultados han permitido elevar el nivel de las distintas instituciones a las que se las han aplicado, razón por la cual reiteramos la originalidad de nuestro trabajo de investigación, el que servirá de base para aquellas investigaciones futuras que tengan la necesidad de ampliar la información sobre este tema.

El tema a tratar tiene mucho valor investigativo, debido a que, se procederá a entregar estrategias que permitan el crecimiento institucional en diversos sectores, para una adecuada toma de decisiones se debe realizar un control y evaluación del progreso de su aspecto administrativo a través de una Auditoría, la que permitirá tomar acciones correctivas en caso de que se necesite.

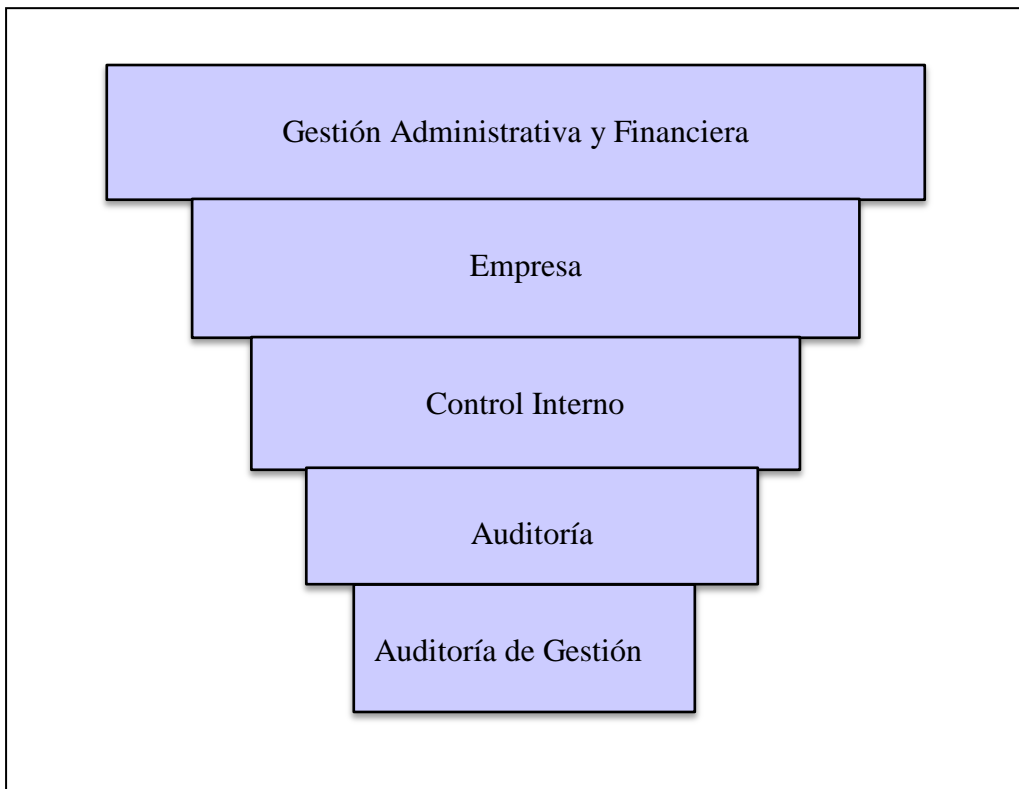
Durante el desarrollo de las actividades de una entidad se debe controlar su organización y dirección a través de una Auditoría de Gestión con el objeto de examinar que el manejo de los bienes y la prestación de servicios se basen en las normativas y principios establecidos, al igual que toda ley o norma tiene modificaciones que pretenden ofrecer el mejor manejo de las economías, las que

deben aplicar de forma inmediata y con su respectiva asesoría, es así que se presenta material de apoyo que puede servir de gran ayuda a estudiantes que opten por la Auditoría de Gestión.

Se conoce que no existe mucha bibliografía sobre este tema, por esa razón se espera que este trabajo sirva de mucha ayuda y se lo considere como parte de la bibliografía de Auditoría de Gestión, y como se expresó inicialmente aporte positivamente a los documentos con fines investigativos.

1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

**CUADRO N° 1.1.
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**



FUENTE: Investigación de Campo (2013)
REALIZADO POR: Las investigadoras

1.3. MARCO TEÓRICO

1.3.1 Gestión Administrativa y Financiera

1.3.1.1. Gestión

Según **POMBO**, José, (2011); la Gestión es “Una consecución de fines y objetivos con la vista puesta en la adaptación al medio externo y a la situación del mercado, conservando el equilibrio y manteniendo la cohesión interna”, (Pág. 5).

Las postulantes en base a lo expuesto mencionan que, la Gestión es un proceso en el cual se hace uso de distintas herramientas que impulsan a una administración eficiente de los recursos con los que cuenta una empresa en base a un direccionamiento a los objetivos planteados inicialmente y ajustados a los cambios constantes que se dan en el medio comercial de la entidad, logrando su estabilidad en el mercado.

1.3.1.2 Gestión Administrativa.

SÁNCHEZ, Álvaro (2006); define a la Gestión Administrativa como “Un proceso de la columna para la Gestión y para la Gestión Financiera, abarcando a la organización como tal en su dimensión interior”. (Pág. 16).

Según **HURTADO**, Darío (2008); la Gestión Administrativa es: “Una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo” (Pág. 47).

En base a lo expuesto por estos autores, las postulantes mencionan que, la Gestión Administrativa es un proceso en el cual se precisa, logra y evalúa las metas planteadas por la empresa, esto se efectúa a través de un trabajo coordinando entre

todos los integrantes de la entidad y optimizando todos los recursos disponibles que posee para el desarrollo de sus actividades empresariales, evitando el desperdicio de los materiales indispensables para sus labores, lo cual se logra mediante una constante supervisión de las acciones que se realizan durante el proceso establecido para cumplir con los fines señalados en su ejercicio económico.

1.3.1.3 Gestión Financiera

OSORIO, José (2006); expresa que 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”. (Pág. 36).

Según **MONTERO**, Teresa (2007); la Gestión Financiera “Está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos, A fin de tomar las decisiones adecuadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones.”(Pág. 22)

Para **CARDOSO**, Hernán, (2009); la Gestión Financiera “Es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar a una empresa de la estructura financiera de sus necesidades mediante una adecuada planificación, elección y control, tanto en la obtención como en la utilización de los recursos financieros.

Según **FAINSTEIN**, Héctor y **ABADI** Mauricio, (2009), “Se denomina Gestión Financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de

otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.” (Pág. 45)

Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros”.

Para las postulantes la Gestión Financiera es una acción imprescindible que una empresa debe instituir en su metodología de direccionamiento a los objetivos planteados, debido a que, esta disciplina le facilita analizar la composición de sus activos, sus obligaciones y su estructura financiera en general, con el propósito de adquirir un entendimiento claro de su estado actual con relación a los objetivos trazados, tomando acciones correctivas en caso de ser necesarias para cumplir con lo que se propuso inicialmente.

La Gestión Financiera prioriza una aplicación juiciosa de los recursos financieros, es considerada una gran aliada para la alta gerencia, ya que le ayuda al crecimiento de la cuota de mercado, maximización de beneficios o utilidades, buen manejo y control de los recursos existentes en la organización; es decir, es utilizada como una herramienta que apoya a la Gerencia a impulsar el desarrollo de la Institución.

En base a las conceptualizaciones las investigadoras consideran que, la Gestión Financiera está ligada a la toma de decisiones, pues la acertada o desacertada decisión permitirá incrementar el valor económico de la empresa siempre y cuando todos los que conformen o están dentro de ella trabajen para el cumplimiento de los objetivos caso contrario, ocasionar el despilfarro de recursos, lo que ocasionaría graves problemas financieros que provoquen inestabilidad y apuros económicos, que pueden superarse o en ocasiones llevar a la quiebra a la empresa.

1.3.1.4 Gestión Administrativa y Financiera

La Gestión Administrativa y Financiera se encarga de asegurar de forma equilibrada las actividades de administración y acciones relacionadas al área económica, todo esto con el fin de asegurar el funcionamiento eficiente de la empresa que asegure su permanencia en el mercado comercial.

Objetivos de la Gestión Administrativa y Financiera

- Lograr la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo de rentabilidad.
- Orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa.
- Adquirir, financiar y administrar los activos en base a los objetivos planteados, para optimizar los recursos e impulsar el adelanto de la entidad.

1.3.2 Empresa

Es un ente económico social en que el capital, trabajo y dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común, en economía, la empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos, se encarga de la organización de los factores de producción, capital y trabajo, por ello es indispensable la existencia de la misma ya que sin ella no existiría transferencias, es decir no habría ventas, compras, por ende tampoco habría personal que realice las diferentes actividades dentro de ella.

1.3.2.1 Conceptos

En el Código de Comercio Art.25 manifiesta que: Empresa “Es toda actividad organizada para la transformación, administración o distribución de bienes o para la prestación de un servicio tipo de organización que interviene en el proceso de transformación de los recursos con el objetivo de presentar un producto y obtener una ganancia.”. (Pág.15)

Según **GIL**, María y **GINER**, Fernando, (2007); la Empresa es “Un conjunto de medios humanos y materiales que se disponen para conseguir una finalidad según un esquema determinado de relaciones y dependencias” (Pág. 30)

Para las postulantes la Empresa es una Organización que realiza actividades, utilizando recursos financieros, económicos, materiales, tecnológicos y humanos, mismos que ayudaran al cumplimiento de las metas planteados con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y obtener rentabilidad, a través de la compra- venta de bienes y servicios.

1.3.2.2 Importancia de la Empresa

➤ Es importante por su dimensión social, es impulsadora de las grandes innovaciones y es también compleja, cambiante y diversa, se basa en tres aspectos primordiales que son: económicos, sociales y políticos al enfocarse en cada uno de ellos se va a conocer cuáles son los beneficios que brinda la Empresa.

➤ Incremento constante de la productividad: Organización eficiente de los factores productivos.

➤ Proveer de bienes a la Sociedad: Incrementar la producción para satisfacer las necesidades de los demandantes.

1.3.2.3 Tipos de Empresas

CUADRO N° 1.2

Tipos de Empresa

AMBITO	TIPOS	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN
Por Actividad Económica	Industrial	Su actividad básica es la transformación o extracción de materiales para producir bienes.	Extractivas
			Manufacturas
			Agropecuarias
	Servicios	Son aquellas que generan un servicio para la colectividad sin que el producto objeto del servicio tenga naturaleza corpórea.	Sin concesión
			Concesionadas por el Estado
			Concesionadas no financieras
	Comercial	Empresas intermediarias entre el productor y consumidor	Mayoristas
			Minoristas
			Comisionistas
Por el Tamaño	Microempresas	Conformadas de 1 a 30 empleados	
	Pequeñas empresas	Conformadas de 31 a 100 empleados	
	Medianas empresas	Conformadas de 101 a 500 empleados	
	Grandes empresas	Conformadas de 501 o más empleados	Financieras
Por su constitución patrimonial	Publicas	Empresas que pertenecen al Estado.	Desconcentradas
			Descentralizadas
	Privadas	Son aquellas constituidas por capital de particulares	Lucrativas
			No lucrativas
Al País que pertenecen	Nacionales	Aquellas que crean y operan en el territorio.	
	Extranjeras	Empresas de otros países que residen en el territorio nacional.	

Fuente: Joaquín Rodríguez, Valencia

Realizado por: Las Investigadoras

CUADRO N° 1.3

Empresa de carácter Financiero

<i>AMBITO</i>	<i>TIPO</i>	<i>CLASE</i>	<i>SUBCLASE</i>
<i>De Servicios</i>	Concesionadas por el Estado	<i>Instituciones Financieras</i>	<i>Bancos:</i>
			<i>Cooperativas</i>
			<i>Mutualistas</i>

Fuente: Joaquín Rodríguez, Valencia
Realizado por: Las Investigadoras

Empresa Financiera - Cooperativas

Tenemos las Empresas financieras y dentro de ella se dará a conocer las Cooperativas ya que en este país existen mucho de ellas.

Art. 1; La Cooperativa es una sociedad constituida por personas que se asocian, en el régimen de libre adhesión y baja voluntaria, para la realización de actividades empresariales encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales, con estructura y funcionamiento democrático, conforme a los principios formulados por la alianza cooperativa internacional, en los términos resultantes de la presente Ley. En <http://books.google.com.ec/books:26-07-2013> (12:43)

Según LUNA, Antonio, (2012); la Cooperativa es “Una forma de organización social la cual es integrada por persona físicas con base en intereses comunes y en los principios de solidaridad, esfuerzo propio y ayuda mutua, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, a través de la realización de actividades económicas de producción, distribución y consumo de bienes y servicios”. (Pág. 13).

Para las postulantes las Cooperativas o Instituciones Financieras son asociaciones de derecho y de hecho, autónomas, de personas que se unen mediante acuerdos voluntarios, con la finalidad de hacer frente a sus necesidades y aspiraciones

económicas- financieras y culturales comunes para que puedan generar bienestar integral personal y colectivo por medio de un proceso colectivo de empresas de propiedad de las mismas.

Importancia

Es importante porque apoyan a personas de bajos recursos a cumplir con los objetivos, y porque permiten crecer día a día, además ayudan a que muchas personas emprendan un negocio, esto lo hacen con créditos a una tasa de interés bajos que las sociedad este a su alcance, permite también que las organizaciones perfeccionen cada vez hasta llegar a constituir una cooperación, para crear asociaciones con recursos individuales para la satisfacción de la sociedad.

Características

- En la empresa Cooperativa se practica la democracia para elegir a personas que administraran la entidad, siguen el principio que dice “a cada miembro o asociado un voto”.
- Hace uso de crédito como cualquier empresa, el capital propio se constituye la base de aportaciones de los propios trabajos.
- Estas se rigen al principio “puertas abiertas”, ya que promueve la cooperación conciliadora, y porque la cooperación es libre y no impuesta.
- El número mínimo para crear una Cooperativa es de cinco personas, puede ser más de cinco o las personas que deseen aportar para la creación de ella, y cada uno de los socios debe responder personalmente de las deudas sociales, salvo disposición contraria en los Estatutos.

Tipos de Créditos.

- De producción.- Son de agrícola, avícola, artesanal, pesquera, minera, entre otros.

- De consumo.- Son las de compra y venta y también de productos.

- De servicios.- Son aquellos que se otorgan para educación, salud, etc.

- De vivienda.- Son créditos que se otorgan para la construcción de viviendas.

1.3.3. Control Interno

Para **ESTUPIÑAN**, Rodrigo, (2006); el Control Interno es; “Un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable”. (Pág. 25).

Según **GARZO**, Hernán (2007); el Control Interno es; “El plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una compañía para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de una operación y adhesión a sus políticas administrativas”. (Pág. 28).

ZAPATA, Pedro (2011) , Manifiesta que; “El Control Interno es un proceso, efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos”. (Pág. 79).

Para las investigadoras en base a lo manifestado por estos autores el Control Interno es un proceso que efectúan todos los integrantes de una organización para proveer de

una seguridad razonable y acorde a los objetivos planteados, buscando salvaguardar sus recursos y prevenir errores e irregularidades que perjudiquen las operaciones de la empresa y la fiabilidad de la información.

Los objetivos que presenta el Control Interno busca obtener información confiable y oportuna, la protección de las actividades de la empresa y promover la eficiencia en la operación del negocio, para evitar fraudes o pérdidas significativas, ya que, asegurará la veracidad de los datos que maneja la empresa, además, se dará un seguimiento a las prácticas efectuadas por la entidad.

En cuanto a la importancia del Control Interno, indica que garantizará la obtención de la investigación correcta y segura, esta información es la base para la toma de decisiones de la empresa y corregir errores en caso de incumplimiento de políticas y procedimientos.

Los principios más importantes del Control Interno son:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Plurilateralidad de personas en cada operación de la empresa.
- Ninguna persona debe tener acceso a la información, al no ser que tenga alguna autorización del personal encargado.
- Todos los trabajos que son realizados por los empleados de la entidad deben ser de plenitud.
- Todos los registros de operación será exclusivamente de cada uno de los departamentos de la entidad, a la que están realizando el Control Interno.

➤ Las categorías que posee el Control Interno desde el punto de vista de Auditoría son los generales y específicos, que no son otra cosa que evaluaciones donde permite conocer la conciencia del control realizado a las actividades que se desarrollan en la institución, así como también, la actitud competente de sus integrantes , la protección de sus equipos y registros.

1.3.3.1. Clasificación del Control Interno

Control Interno Administrativo

Este consiste en un control adecuado a todas las actividades y funciones que realiza el personal de cada departamento de la empresa con la finalidad de dar una opinión o emitir una información para mejorar las operaciones que están deficientes.

Control Interno Contable

Se refiere a un plan de registros y procedimientos contables con la finalidad de proteger todos los activos que posee la empresa, para tener la seguridad y confiabilidad de la información financiera, este control se lo realiza con el fin de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros, además para la verificación sobre el cumplimiento de las normas contables, también para comprobar si no existe algún fraude en cada uno de los registros contables.

1.3.3.2. Sistemas de Control Interno

Dentro de los componentes del Control Interno presentamos a todos aquellos medios que aportan al logro de objetivos, entre estos tenemos su organización, la gerencia, los procedimientos administrativos que realizan, el entrenamiento a su personal, la distribución de funciones y la elaboración de sistemas y manuales que permitan conocer el proceso completo de un buen Control Interno.

Clasificación de Sistemas de Control Interno

Informe CORRE (Control de los Recursos y los Riesgos – Ecuador).- Para la estructura de este informe nos basamos en el informe coso, está compuesta por ocho componentes que son indispensables para el desarrollo del Control Interno y es importante porque se logra eficiencia y eficacia dentro de la entidad.

Concepto.- El informe de Control Interno se lo realiza con la finalidad de conocer los riesgos que se pueden dar en la entidad y verificar el cumplimiento y distribución de las actividades del mismo.

Componentes (CORRE)

1. Ambiente Interno de Control.- Es un elemento que debe ser cuidado en forma permanente ya que de eso depende la credibilidad de la entidad, esto con la finalidad de dar una buena imagen a la entidad, aquí se fomentan los valores éticos de cada persona, la manera de liderar con cada empleado y la forma de trabajar conjuntamente con los integrantes que conforman la entidad, esto a lo que se refiere al entorno interno de la misma.

2. Establecimiento de los objetivos.- Los objetivos son indispensables para facilitar la Gestión de los riesgos que se dan dentro de la entidad, estos objetivos deben ser similares al de la empresa se lo realiza con la finalidad de prevenir riesgos y cumplir metas propuestas al inicio de las actividades.

3. Identificación de eventos.- Esto es con la finalidad de identificar los riesgos que se puedan dar en la entidad, y para cumplir con los objetivos planteados por la empresa.

4. Evaluación de Riesgos.- Esto permite identificar riesgos que pueden estar afectando a las diferentes áreas y operaciones que se desarrollan en su entorno.

5. Respuesta a los riesgos.- Para poder dar una respuesta primero tienen que evaluar su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, es decir evaluar los costos, gastos y los beneficios que tendrá la entidad luego de un ejercicio económico y financiero.

6. Actividades de control.- Se puede decir que deben controlar las actividades de la entidad en base a las normas, políticas y procedimientos que la empresa tiene y que cada una de las personas que conforman o están dentro de ella tienen que cumplirlo para el logro de los objetivos y prevención de los riesgos.

7. Información y Comunicación.- En este elemento se necesita que todos los niveles o departamentos estén en constante comunicación para conocer los riesgos que se están dando y resolver de inmediato y llegar a culminar con los objetivos planteados, aquí es necesario e indispensable la información constante.

8. Supervisión y Monitoreo.- Esto se realiza con la finalidad de evaluar si está funcionando de manera adecuada las recomendaciones emitidas, y de esa manera introducir cambios necesarios.

Informe COSO I (**Committee of Sponsoring Organizations**).

El Control Interno se define como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos, en este informe consta de 5 componentes que son; Ambiente de control; tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.

Evaluación de riesgos; mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo. Actividades de control; Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados. Información y Comunicación; sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones y Supervisión; evalúa la calidad del control interno en el tiempo.

Informe COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations Enterprise risk management). - Es un documento para la implantación de Gestión y control, útil para poder mejorar las deficiencias que se presentan en una institución.

El sistema tiene elementos, se les conoce también como componentes, estos son importantes ya que de ellas depende el Informe de Auditoría, este informe contiene 8 componentes que son indispensables dentro de este sistema.

1. Ambiente interno.- Abarca el talante de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos y el entorno en que se actúa.

- Sirve como la base fundamental para los otros componentes del ERM, dándole disciplina y estructura.
- Dentro de la empresa sirve para que los empleados creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar en la empresa

2. Establecimiento de objetivos.- Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso

para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

➤ Es importante para que la empresa prevenga riesgo, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa.

➤ La empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa

3. Identificación de eventos.- Se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible, la empresa debe identificar los eventos y debe diagnosticarlos como oportunidades o riesgos para que pueda hacer frente a los riesgos y aprovechar las oportunidades.

4. Evaluación de riesgos.- Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.

5. Respuesta al riesgo.- La dirección selecciona las posibles respuestas -evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

6. Actividades de control.- Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.

7. Información y comunicación.- La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades, una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio,

fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad.

8. **Monitoreo.**- Sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes funcionen adecuadamente.

1.3.4. Auditoría

1.3.4.1. Conceptos

MONTERO, Andrés (2007); estima que Auditoría “Es el examen metódico y ordenado de la contabilidad de una empresa, mediante la comprobación de las operaciones registradas y la investigación de todos aquellos hechos que puedan tener relación con las mismas a fin de determinar su corrección”.(Pág. 14)

Para las investigadoras la Auditoría es un examen posterior y sistemático que realiza un profesional Auditor de todas o parte de las operaciones o actividades de una entidad, con el propósito de opinar sobre ellos o de dictaminar cualquier evidencia encontrada dentro de ella.

La Auditoría se divide en siete grandes áreas o entornos de trabajo estos son: Según www.ecuadorcontable.com; 18/10/201; 10:03

- Auditoría Financiera y Contable
- Auditoría Informática y de sistemas de información
- Auditoría Tributaria
- Auditoría Forense
- Auditoría de Gestión

Tenemos varios tipos de Auditoría, entre ellas la Auditoría Financiera que es el estudio a los Estados Financieros con la finalidad de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los mismos; otro de ello es la Auditoría Informática, este es un estudio y análisis a los sistemas computarizados; tenemos también la Auditoría de Gestión que consiste en la verificación de las funciones, procedimientos, políticas de una organización, existe muchas más para cada área, esto con el objetivo de conocer y verificar si las personas que manejan los recursos están realizando correctamente.

1.3.4.2. Objetivos de la Auditoría

- Verificar el cumplimiento de normas y principios
- Afirmar si los hechos económicos de la Empresa son reales
- Buscar eficiencia en las operaciones, eficacia en la administración y buscar productividad a costos razonables a través de recomendaciones que son los que interesan al cliente, y no sólo emitir una opinión sobre los estados financieros.
- Buscar información adicional tanto para la administración como para los propietarios y otros.
- Asesorar a la gerencia en los aspectos más importantes detectados en el proceso de su trabajo.

1.3.4.3. Importancia

La importancia de la Auditoría en general es la de presentar información confiable y oportuna en base a los hallazgos obtenidos durante el examen realizado a una determinada entidad, con la finalidad de que los interesados tomen una decisión oportuna y adecuada, para el cumplimiento de los objetivos planteados .

1.3.4.4. El Rol del Auditor

El Auditor es un profesional competente, especializado, actualizado e independiente; es la persona quien revisa, verifica, examina el cumplimiento de leyes, principios y normas, es decir toda la información elaborada y procesada por el contador, para emitir un informe que permita mejorar la gestión y el control interno de una empresa, a través de la acertada toma de decisiones de la gerencia y así pueda cumplir todos los objetivos planteados. Un Auditor debe poseer innumerables características para ejercer su profesión, tales como: profesionalismo, sentido común, empatía, cultura, honestidad, detallista, experiencia, adaptabilidad, confianza, personalidad, curiosidad, capacidad técnica, es decir tener ética profesional.

1.3.4.5. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Son las directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la Auditoría; son principios básicos y requisitos relacionados con la realización de la Auditoría a fin de asegurar la calidad y consistencia en el trabajo ejecutado.

Estas normativas permiten conocer datos relacionados con ética profesional, el cómo debe ejecutar su trabajo y cuál es la presentación correcta de los informes permitiendo que sea clara y confiable toda su información, se debe tomar en cuenta que son los requisitos mínimos de calidad que el auditor debe observar en todas las actividades de su profesión.

1.3.4.6. Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados.

Son diez normas, las cuales están distribuidas en tres grupos para un mejor entendimiento y aplicación en el área al que compete:

PRIMER GRUPO: Normas Generales

- Capacitación técnica adecuada y competente; el personal que va a ejecutar una Auditoría debe estar capacitado para ejercer esta actividad, es decir, sus integrantes deben estar técnicamente calificados y ser prácticos en funciones que emplean aquellas industrias de las que son parte de los clientes que auditan.

- Actitud mental independiente; en todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor mantendrá una actitud mental independiente, debe recordarse que el auditor no está subordinado a su cliente.

- Integridad profesional; esta norma implica el debido cuidado profesional en el desempeño de su labor, incluye la calidad de la honestidad básica y la sensatez del carácter moral. Cuando un auditor se ha ganado la confianza y el respeto de aquellos a los que ha auditado usualmente suele recibir la máxima cooperación.

Para las postulantes este primer grupo de la normativa da a conocer el comportamiento y la actitud que el auditor debe tener al realizar la Auditoría, así como también trata de la actitud frente a sus clientes, además, presentan el nivel de preparación que deben tener los auditores para ejercer su trabajo de la mejor manera posible, se menciona también que este profesional no se presentará como un subordinado más de la empresa que audite, el deberá realizar su labor de manera independiente.

SEGUNDO GRUPO: Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo

- Planificación; se refiere a la recopilación de evidencia y otras actividades durante la conducción real de la Auditoría, esta norma sugiere un número de procedimientos que el auditor deberá considerar para la ejecución de su trabajo. El auditor está obligado a preparar un programa escrito, los procedimientos incluidos en el programa

de Auditoría para alcanzar los objetivos tomando en cuenta la naturaleza, el tiempo y extensión del trabajo a ser realizado.

➤ Evaluación del Control Interno; deberá existir un estudio y evaluación, propios del Control Interno, como una base para la confianza en él y para la determinación de la extensión resultante de las pruebas a las cuales los procedimientos de Auditoría van a ser restringidos. Si el auditor está convencido de que su cliente tiene una excelente estructura de Control Interno para proporcionar datos confiables y salvaguardar activos y registros, la cantidad de evidencia será menor que cuando no exista este.

➤ Evidencia Suficiente; y competente material de evidencia que debe ser obtenido a través de la inspección, observación, preguntas y confirmaciones, que permite bases razonables para una opinión acerca del examen; la finalidad es limitar a un nivel bajo el riesgo de que podamos emitir una opinión adecuada sobre la Gestión de la entidad.

Este segundo grupo expresa la forma correcta de ejecutar la Auditoría, en donde deben acumular y evaluar la evidencia, ya que esta información respalda una opinión verídica de los procesos administrativos, además de esto se debe realizar una planificación y supervisión adecuada de la metodología que seguirá y para esto se debe conocer a la empresa, leer sus manuales, políticas, conocer las funciones y recopilar datos que se relacionen a su fin.

TERCER GRUPO: Normas Relativas al Informe

➤ Principios contables; esto requiere que el auditor se encuentre actualizado en sus conocimientos de todas las normas y procedimientos de general aceptación, así como todos aquellos temas relacionados al desarrollo del negocio que se encuentran laborando.

➤ Consistencia; en esta norma se hace necesaria la comparación de los principios y

las practicas utilizados en el periodo anterior.

- Desglose; se refiere a la forma, contenido y descripción del material necesario para hacer que los resultados no induzcan a un error.
- Expresión de una opinión; en esta norma se hace indispensable que el auditor asuma la responsabilidad de expresar una opinión o dejar escrito las razones del por qué no puede expresar la misma.

1.3.4.7. Metodología de la Auditoría

La Metodología comprende las operaciones específicas que se realizan en una Auditoría, aplicando técnicas y otras prácticas necesarias en las circunstancias que se presenten.

PRIMERA FASE: Planificación

Es decidir previamente los procedimientos de Auditoría a emplear, la extensión que debe darse a las pruebas y por ende la oportunidad en la que se ha de aplicar, ya que de su concepción depende la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando recursos estrictamente necesarios.

Esta fase es vista como una secuencia de pasos que conducen a la ejecución de procedimientos sustantivos de Auditoría, sin embargo, este proceso debe proseguir en forma continua durante el curso de la misma, con la planificación se establecerá el objetivo general de la Auditoría, el alcance, la nómina del personal que inicialmente integra el equipo y el tiempo estimado para la ejecución.

Para las investigadoras, la primera fase de la Auditoría es la planeación, que tiene como objetivo establecer un primer contacto con la entidad a auditar, procediendo así

a efectuar un estudio y evaluación de la organización, sus sistemas, procedimientos de Control Interno y sobre el análisis de los factores clave de la operación para obtener información y documentación y conocimiento general la entidad.

Ventajas de la Planificación

- Sirve como una guía práctica para asegurar un orden en las tareas, lo cual permite evitar pérdidas de tiempo y repartir el trabajo entre el equipo.
- Para explicar el trabajo al equipo de Auditoría.
- Una buena planificación también repercute en el costo de la Auditoría

Procedimientos en esta fase

Dentro de esta fase se efectúa la programación, que facilita la organización de las actividades en base a los objetivos de la Auditoría, fijando líneas de acción para ejecutar de manera programada las labores propuestas, esto servirá como guía para la obtención de evidencia que respalde el contenido del informe y por ende explica la labor del auditor frente a cuestionamientos externos.

La Planificación preliminar, es el contacto inicial entre la firma Auditora y la Empresa, la misma que concluye con la formalización de la relación a través de la suscripción de un contrato, el propósito de la planificación preliminar es obtener o actualizar información general sobre la entidad a fin de identificar las condiciones existentes, el conocimiento de la empresa se puede dar utilizando técnicas como; la entrevista y la observación.

Esta fase contiene:

- Conocimiento del ente y su naturaleza jurídica.
- Las actividades, operaciones, instalaciones, metas y objetivos a cumplir.
- Identificación de políticas.
- Determinación del grado de confiabilidad de la información emitida por la entidad.

La planificación específica, es aquella en la que se define la estrategia a seguir en el trabajo de campo y se fundamenta en la información obtenida inicialmente durante la planificación preliminar, su propósito es evaluar el Control Interno, para obtener información adicional, evaluar y calificar los riesgos de la Auditoría, además permite recopilar datos con los que se reunirán posteriormente la evidencia de los hechos que tengan deficiencias e irregularidades.

La planificación estratégica, es la que reúne el conocimiento acumulado de la organización, en esta etapa se evalúa el riesgo global de la Auditoría relacionada con el tema de investigación, y en forma aproximada el riesgo inherente y de control de los componentes seleccionados, los aspectos que evalúa son, la significatividad del componente, la importancia relativa de los factores de riesgos y la probabilidad de ocurrencia de errores.

1.3.4.8. Riesgos de Auditoría

En lo que se refiere a un riesgo se entiende que es lo opuesto a la seguridad, entonces, podemos expresar que es la posibilidad de que exista un peligro en una determinada actividad durante un periodo definido que ocasione un incidente con consecuencias factibles de ser estimadas, entre los más comunes tenemos:

- Riesgo inherente: Es aquel que siempre está latente y se genera por las características propias de las actividades de las empresas.

- Riesgo de control: Este riesgo podría cometerse en un área de Auditoría, puede ser material, individualmente o en combinación con otros, no puede ser evitado o detectado y corregido oportunamente por el sistema de Control Interno.

- Riesgo de detección: Son errores no detectados por deficiencia del Control Interno, que sean reconocidos por el auditor durante todo el proceso de Auditoría con la finalidad de encontrar evidencias, los factores que afectan este riesgo son: capacidad técnica del equipo auditor, disponibilidad de herramientas adecuadas y la experiencia relacionada con los temas auditados.

1.3.4.9. Evaluación de Riesgos

La Evaluación de Riesgo de Auditoría debe considerar aspectos como; la importancia relativa de los factores de riesgo, la probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades y la significatividad del componente evaluado, en base a esto podemos determinar el nivel de riesgo que puede ser, mínimo o no significativo, moderado o significativo y altamente probable o existente.

SEGUNDA FASE: Ejecución de la Auditoría

En esta fase el Auditor genera los hallazgos, esta inicia con la aplicación de los programas específicos producidos en la fase anterior, se elabora los papeles de trabajo, la ejecución tiene como finalidad efectuar pruebas de los registros, es decir la obtención de los hallazgos y evidencia con la finalidad de obtener respaldo para emitir una opinión al final de la ejecución de la misma.

La Ejecución de la Auditoría es una de las funciones más importantes que desempeña el auditor, debido a que sus opiniones y pronunciamientos son la base para que los ejecutivos y otros usuarios tomen decisiones oportunamente.

1.3.4.10. Técnicas de Auditoría

Son métodos de investigación y prueba que se utiliza para obtener información, comprobar sus afirmaciones y emitir su opinión profesional.

Entre las más utilizadas tenemos:

- Estudio general, que es una comprensión global de las características de la empresa.
- Análisis, permite clasificar, agrupar o resumir información.
- Inspección, es la verificación física de los bienes y documentos.
- Confirmación, obtención de documentos escritos por parte de fuentes externas.
- Investigación, es la obtención de información de los funcionarios.
- Declaración, ratificación por escrito de fuentes externas.
- Certificación, es la obtención de documentos que garanticen la veracidad de un hecho.
- Observación, es la presencia física que permite conocer cómo se ejecutan las operaciones.
- Cálculo, es una comprobación matemática y emplea cálculos matemáticos.

1.3.4.11. Pruebas o Procedimientos de Auditoría

Es un conjunto de técnicas de investigación aplicadas a las transacciones, hechos o circunstancias relacionadas con los estados financiero, los usos frecuentes que se dan son para la circulación de saldos de clientes, proveedores, bancos; en la obtención de criterios técnicos de especialistas y en opiniones de la gerencia.

Pruebas de cumplimiento

En evidencia de que existe los controles claves y que estos sean aplicados efectiva y uniformemente a través de una inspección de documentación del sistema, de pruebas de reconstrucción, de observación de determinados controles y técnicas de datos de pruebas, su objetivo principal es determinar y comprobar la efectividad del sistema del control interno que la empresa haya implementado, por lo tanto en el momento de analizar las pruebas escogidas se debe verificar si los procedimientos son los adecuados, si se están ejecutando y si se están ejecutando se está realizando de la manera correcta.

Pruebas sustantivas o pruebas detalladas

De transacciones y saldos, evidencia directa sobre la validez de las transacciones y saldos incluidas en los registros contables; se obtiene a través de una indagación al personal, por medio de procedimientos analíticos, en base a una inspección de la documentación sustentada de los registros contables, por verificación física y confirmaciones externas.

Pruebas de doble propósito

Que permitan obtener evidencia tanto de control como sustantiva, las cuales pueden ser: positivas o negativas.

1.3.4.12. Marcas de Auditoría

Son aquellos símbolos o signos empleados por el auditor para indicar las acciones o procedimientos de auditoría efectuados, dichos símbolos se registran en cada uno de los documentos, comprobantes, registros contables examinados y demás papeles de trabajo elaborados, para resaltar algo muy significativo y dejar evidencia del tipo de revisión y pruebas realizados por el auditor.

TABLA N° 1.1
Marcas de Auditoría

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
□	Verificación por Auditoría
Σ	Comprobado sumas
C	Confirmado
A/A	Asientos de Ajustes de Auditoría
PCI	Puntos de Control Interno
PA	Programas de Auditoría
T	Sumas Correctas
W	Comentario-Observación
APL	Archivo de Planificación
AP	Archivo Permanente
AA	Archivo de Análisis
PPC	Papel Proporcionado por el cliente
CS	Cédula Sumaria
CA	Cédula Analítica
€	Revisado y Comprobado
Ø	Diferencias
HCC	Hoja de Control de Confirmaciones

FUENTE: www.gestiopolis.com

REALIZADO POR: Las investigadoras

Tipos de Evidencia

Para la realización de una Auditoría es importante obtener evidencia suficiente y competente, para ello determinaremos cuatro tipos de evidencia y estas son las siguientes; evidencia física que consiste en una observación directa, la documental que se obtiene a través de las personas internas o externas de la institución; la evidencia testimonial, y por último la evidencia analítica que es propio del Auditor.

1.3.4.13. Papeles de Trabajo

Son documentos elaborados y obtenidos por el auditor durante el examen de la Auditoría, estos se utilizan para evidenciar en forma suficiente, competente y pertinente el trabajo realizado por los auditores y respaldar sus opiniones, además sirve como una prueba del trabajo realizado, respaldo para el auditor debido a que son trabajos elaborados propiamente del mismo, de ser el caso para un litigio judicial, entre sus funciones tenemos: proporcionar un medio de asignar y coordinar el trabajo de Auditoría, ayudar al auditor senior, gerente, socio de la firma auditora en la supervisión del trabajo.

Objetivos de los Papeles de Trabajo

- Ayuda a la planificación de la Auditoría
- Redacta y sustenta el informe de Auditoría.
- Facilitar, registrar la información reunida y documentar las desviaciones encontradas.
- Sentar las bases para el control de calidad y demostrar el cumplimiento de las normas de Auditoría.
- Defender las demandas, los juicios y otras acciones judiciales.

- Poner en evidencia la idoneidad profesional del personal de Auditoría

Características de los Papeles de Trabajo

Estos Papeles de Trabajo deben prepararse en forma nítida, clara, concisa y precisa, su elaboración debe efectuarse con la mayor prontitud posible, poniendo en su elaboración el mayor cuidado para incluir en ellos tan solo los datos exigidos por el buen criterio del auditor. Los Papeles de Trabajo se clasifican en:

- Preparados por el auditor, como son los programas de Auditoría, cuestionarios, hojas principales de trabajo, cédulas analíticas, cédulas sumarias y comunicaciones, etc.
- Preparados por la Empresa; como son los formularios, registros, anexos, informes, además de estos también pueden ser los que se debe utilizar para la ejecución de la Auditoría, en este caso tenemos las normativas, reglamentos, organigramas, visión y misión de la entidad ya que será una Auditoría de Gestión, todos estos datos serán verificados y analizados durante el proceso.
- Los de fuentes externas; como las certificaciones, declaraciones, confirmaciones y pronunciamientos técnicos.

1.3.4.14. Legajos de Papeles de Trabajo

El auditor tiene la obligación de conservar la información de cada Auditoría en legajos o archivos complementarios, nunca sustitutivos, así tenemos:

Legajo de Archivo Permanente

Está conformado por documentos que son aptos de utilizarlos en Auditorías periódicas, estos papeles de trabajo tienen como objetivo reunir los datos de

naturaleza histórica o continua referentes a la presente Auditoría, de tal manera que se cuente con la información necesaria en cualquier momento sobre la empresa auditada.

Entre algunos de los datos que debe contener este archivo tenemos: Copia de los estatutos y de otros documentos de naturaleza jurídica, documentos legales y contratos importantes, la descripción de la empresa y de su actividad, un organigrama estructural y funcional, la descripción del sistema contable incluyendo el tratamiento mediante el ordenador, un cuestionario detallado de Control Interno, una carta propuesta, la respuesta del cliente, la correspondencia o notas de las entrevistas con el cliente.

Los principios contables seguidos, la descripción con la justificación del procedimiento de auditoría seguido, indicaciones sobre las principales cuestiones puestas de manifiesto con motivo de cada auditoría y la forma en que se trataron y resolvieron. Este legajo también es llamado expediente continuo de Auditoría, la integración de este archivo inicia en la etapa de la planeación al obtener información general de la entidad a auditar.

Archivo Corriente

Es aquel que se conforma en el transcurso de la ejecución de la Auditoría y se conforma de tres legajos de: planificación, análisis y de pendientes, que son los más importantes debido a que estos documentos serán el sustento del informe final que será presentado.

Legajo de Planificación

Son documentos con los cuales se documentan la administración de la Auditoría y el cumplimiento de las actividades de planificación y supervisión.

Legajo de Análisis.- Son papel es con los cuales se documenta la aplicación de los procedimientos definidos en la planificación y respaldan los criterios y la opinión del auditor.

Legajo de Pendientes.- Son documentos que están en espera de ser revisados, estos en la práctica no conforman un legajo, pero se consideran no susceptibles de incluirlos de inmediato en los otros legajos, estos pendientes deben ser terminados para que al final queden vacíos.

1.3.4.15. Informe Final

El Informe Final constituye el paso final del proceso de Auditoría y tiene como objetivo concluir con el trabajo anteriormente mencionado, ya que durante el desarrollo de la Auditoria se determinara la necesidad, los efectos, errores que la entidad tenga, pudiendo también emitir una opinión para que el personal encargado conjuntamente con los representantes de la entidad puedan tomar decisiones justas y oportunas.

Los resultados obtenidos se presentan en los siguientes documentos: el dictamen con la opinión profesional, los informes confidenciales de Control Interno estos son indispensables y que de acuerdo a ella los funcionarios e interesados podrán tomar decisiones oportunas.

Atributos y Características del Informe.- El Informe debe cumplir con los siguientes atributos:

Preciso: Es decir que diga lo que tiene que decir.

Es conveniente: Ser exacto (puntual) en cada frase y en el informe completo, su redacción debe ser sencilla, clara, ordenada, coherente y en orden de importancia.

Conciso: La redacción debe ser breve pero sin omitir lo relevante, la brevedad permite mayor impacto.

Se debe buscar la forma de redactar los hallazgos en forma concreta, pero sin dejar de decir lo que se tiene que decir sobre la condición (situación detectada); asimismo, se debe incluir el criterio de Auditoría, la causa y el efecto, aspectos que muestren claramente el impacto que tiene la situación detectada por la CGR.

Objetivo: Todos los hallazgos deben reflejar una situación real, manejada con criterios técnicos, analíticos e imparciales, además deben ser reales y claros para que entiendan.

Soportado: Las afirmaciones, conceptos, opiniones y hallazgos, deben estar respaldadas con evidencia válida, suficiente, pertinente y competente, esto con la finalidad de que al verificar los datos lo comprueben y tengan algún sustento en caso de no estar de acuerdo con lo dicho.

Oportuno: Debe cumplir los términos de elaboración, consolidación, entrega, comunicación y publicidad, como su nombre lo dice debe ser en el momento oportuno y adecuado, con la finalidad de entregar un informe transparente y verídico para una buena toma de decisiones de los interesados.

Dictamen Profesional

Este documento se emite para dar a conocer la opinión del contador público con relación a la razonabilidad de los estados financieros, el contenido se basa en las normas ecuatorianas de auditoría, en el cual se reconoce cuatro tipos de opiniones:

- Limpia; cumple con las normativas y principios vigentes
- Con salvedades; posee desacuerdos al culminar la Auditoría
- Abstención de opinión; se da por falta de pruebas en la ejecución de la Auditoría

➤ Negativa; cuando existen desviaciones e irregularidades.

1.3.5. Auditoría de Gestión

1.3.5.1. Concepto

El Consejo Técnico de la Contaduría Pública en su pronunciamiento No. 7 presenta la siguiente definición de Auditoría de Gestión: “La Auditoría de Gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente.” Según www.monografias.com;

La Auditoría de Gestión es un “Examen que evalúa el grado de eficiencia y eficacia del manejo de recursos y del logro de los objetivos de la entidad.” Según www.monografias.com.

Las investigadoras en base a estos conceptos expresan que la Auditoría de Gestión es el examen crítico, sistemático y detallado de las áreas de una entidad, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia, eficiencia y el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

Este tipo de Auditoría se preocupa del control operativo de la entidad, ya que es considerado como un método de servicios administrativos para solucionar el problema de un período determinado; los programas de Auditoría de Gestión proporcionan al auditor una guía con respecto a los tipos de controles, condiciones y circunstancias que posiblemente logre hallar durante su ejecución, es así que su propósito es evaluar la eficiencia de la Gestión teniendo en cuenta los objetivos generales; su eficiencia como organización, su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo con la intención de emitir

un informe sobre su situación global, la actuación de la dirección; el alcance de la evaluación de la gestión, de la información contable, financiera, legal, técnica y administrativa, estadística que son propios de los diferentes procesos desarrollados por la entidad en cumplimiento a lo que establece la respectiva Ley.

1.3.5.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Dentro de esta categoría se presenta los siguientes objetivos de su aplicación:

- Descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios.
- Determinar y poner en evidencia las fallas o métodos defectuosos operacionales en el desempeño.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y su eficiencia
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

1.3.5.3. Áreas a las que se aplica la Auditoría de Gestión

Auditoría de la Gestión del sistema financiero.- Liquidez y Solvencia

Auditoría de la Gestión al Área de Recursos Humanos.- Productividad, clima laboral, políticas de promoción e incentivos, políticas de selección y formación, diseño de tareas y puestos de trabajo

1.3.5.4. Aspectos fundamentales de la Auditoría de Gestión

La Gestión está asociado al logro de resultados, por eso es que no debe entenderse como un conjunto de actividades, sino de logros, sus aspectos fundamentales como son; el logro de los objetivos, los procesos para alcanzar esos logros, y los recursos utilizados para obtener los productos.

El control de Gestión se aplicará mediante el análisis, estudio y evaluación de la información contable, financiera, legal, técnica, administrativa, estadística, propios de los diferentes procesos desarrollados por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social.

A través de instrumentos de evaluación como; indicadores de gestión, cuadros analíticos, análisis de la contratación administrativa, recurso humano y financiero, relación beneficio / costo, programas de auditoría, entre otros.

1.3.5.5. Metodología para ejecutar el control de Gestión

➤ Etapa de Planeación

En esta etapa se busca obtener información general sobre la entidad a auditar en relación a su normatividad, antecedentes, organización, misión, objetivos, funciones, recursos y políticas generales, procedimientos operativos y diagnósticos o estudios existentes sobre la misma.

De igual forma se determina los procedimientos a seguir para la ejecución del control de Gestión como la responsabilidad del equipo de trabajo, el periodo de análisis y la elaboración de los papeles de trabajo (formatos, base y anexos) en los que se reclasificará la información.

Está información permite apreciar las áreas críticas de la entidad, sirviendo de apoyo para la elaboración de las diferentes metodologías aplicables en el control de Gestión, el cronograma de actividades, distribución del trabajo y el tiempo de ejecución.

Primera fase: Inducción y Conocimiento de la Entidad, con el fin de establecer el objeto social, funciones y contextos macroeconómicos de las entidades, se debe recopilar información, tanto de la Entidad como complementaria, mediante entrevistas, inspección ocular, consulta de archivos, recopilando la siguiente información:

- Normas de creación, modificaciones y reglamentación.
- Naturaleza Jurídica.
- Estructura organizacional.
- Manuales de funcionamiento y procedimientos
- Normatividad interna y externa.
- Objetivos
- Reglamentos internos.
- De acuerdo al tipo de actividad desarrollada por la entidad se solicita la información que considere necesarias: encuestas, entrevistas, visitas, pruebas de recorrido, verificación de registros, cálculos (indicadores), información que debe ser reclasificada y analizada.
- Informe de Gerencia, Control Interno.

Segunda Fase: Manejo de la información. Una vez determinado el objeto social y funciones de la entidad, se procede a la reclasificación de la información en los formatos bases y anexos, el objeto de reclasificar la Información, es disponer de información oportuna, acertada, para lograr un mejor análisis.

Etapa de Ejecución

A la información recopilada y procesada, se le aplican las metodologías determinadas para la intervención, aquí se desarrolla las evidencias suficientes y competentes para proceder a realizar el dictamen.

Eficiencia: El examen de los costos, costo mínimo, con los cuales la entidad alcanza sus objetivos y resultados en igualdad de condiciones de calidad.

Economía: En el estudio de la asignación de los recursos humanos, físicos y financieros hecho por las entidades públicas entre las diferentes actividades, con el fin de determinar si dicha asignación fue recomendable para la maximización de los resultados.

Eficacia: Es el resultado del cumplimiento de las metas, en términos de cantidad, calidad y oportunidad de los bienes y/o servicios producidos

Equidad: Estudia el desarrollo de la administración, identificando los receptores de su actuación económica con el propósito de determinar cómo la distribución de los costos y beneficios se da entre los diferentes agentes económicos que intervienen en su acción.

Elaboración del Informe

En el informe sobre control de gestión se plasman los resultados obtenidos en cada uno de los parámetros mencionados, con el fin de entregar un dictamen de la gestión de la administración de un período determinado.

CUADRO N° 1.4
FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASES	CONCEPTO	PROCEDIMIENTOS
Planificación	Es la planificación de los procedimientos a realizar de una Auditoría	Planeación Preliminar.- Conocimiento de la entidad y su entorno.
		Planeación Específica.- Es la estrategia a seguir en el trabajo de campo
		Planeación Estratégica.- En esta etapa se evalúa el riesgo global de la Auditoría.
Ejecución	Es aquella que se inicia con los programas específicos, aquí se efectúa los hallazgos.	Elaboración de Papeles de Trabajo (P/T) Inspección para la verificación de datos o normativas. Observación continua a la entidad y su entorno
Informe	Es un dictamen emitido por el auditor para entregar al cliente y posibles soluciones de la entidad.	Informe de los hallazgos encontrados Conclusión Recomendación

FUENTE: Investigación de Campo (2013)

ELABORADO POR: Las Investigadoras

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

2.1 ANTECEDENTES

En este Capítulo se presenta información relevante que permitió tener un conocimiento claro de las actividades que ejerce la institución, conocido como objeto de estudio; entre los datos que se detalló están referencias que permitieron reconocerla caracterización de la Cooperativa tales como son; la reseña histórica, la misión, visión, valores institucionales y su organigrama estructural, esta es una de las más indispensables ya que a través de ella se conoció la distribución de cada uno de los departamentos de la Cooperativa.

En base a estos datos se analizó la situación actual y las metas que desea alcanzar en el futuro, además se evaluó la forma de organización de la entidad, la importancia de conocer a la empresa radica en que, la obtención de datos relacionados a esta permitió direccionar el trabajo investigativo y su desarrollo de manera eficiente para cumplir con los fines propuestos; para la obtención de datos cuantificables y verídicos, se realizó un análisis de la metodología a utilizar, luego se procedió a su aplicación a determinadas áreas de la institución con el fin de obtener resultados y respaldar la interpretación de los mismos que se ven reflejados en las conclusiones obtenidas y conforme a ellas se plantean las recomendaciones que permiten tomar decisiones para mejorarlas actividades que realiza el personal de la Cooperativa, obteniendo así un buen resultado y el cumplimiento de los objetivos planteados en su totalidad.

2.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No.O14-09 con fecha 05 de junio del 2009, es una sociedad con personería jurídica de derecho, sin fines de lucro y dedicada principalmente a brindar servicios de ahorro y crédito a la sociedad en general.

Esta institución nació gracias a la iniciativa de los jóvenes indígenas y mestizos de la Parroquia Pilahuin, Juan Benigno Vela, Picaihua; liderado por el Ing. Carlos Pandi Capuz, Juan Carlos Chango Telenchana entre otros, tras largas conversaciones y análisis deciden invitar a un grupo de líderes indígenas de las diferentes comunidades pertenecientes a la Provincia de Tungurahua, pensando mejorar las condiciones de vida de nuestras comunidades.

Es así que se unen las familias, Chango, Pandi, Capuz, Ipiales, Palate, Freire, Llambo, Shulqui, Yucailla, Isalema, de Pilahuin y Chibuleo Provincia de Tungurahua; se realizó la primera reunión el 8 de abril del año 2008 en la casa de la familia del Ingeniero Carlos Pandi en donde deciden dar inicio al proyecto de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La segunda reunión se realizó el 15 de abril en donde recibieron el asesoramiento necesario y se contrató los servicios profesionales del Dr. Luis Chaluisa, hasta que el 25 de abril del mismo año se acordó poner una cantidad de dinero con la finalidad de capitalizar, y formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, estos fondos fueron depositados en la Cooperativa San Francisco a nombre de la Ing. Segundo Carlos Pandi Gerente Profesional con Número de Cuenta N° 0031001529.

Al transcurrir el tiempo para cada uno fue una dura tarea de buscar el nombre de una nueva institución seleccionando algunos nombres y optando por INTEGRACIÓN SOLIDARIA, momento en que se inicia los trámites pertinentes con el asesoramiento del Dr. Luis Chaluisa, llegando así a cristalizar el sueño anhelado de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, abriendo sus puertas un día domingo 29 de junio del año 2009 en la ciudad de Salcedo, en las calles Juan León Mera y 24 de mayo de esta ciudad.

Hoy es una Entidad Financiera controlada por la Dirección Nacional de cooperativas, administrada por jóvenes conocedores de cooperativismo que han adquirido experiencia en instituciones que tienen aceptación social, como es; Mushuk Runa, Cooperativa Chibuleo, Banco Solidario y Cooperativa Ambato.

Para aportar en la realización de intermediación Financiera con el pueblo en general, con el propósito de reactivar la micro-economía del campo y la ciudad, contando con personal calificado y de amplia experiencia en manejo de micro-créditos.

Para implantar una ayuda al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo de un socio, de una Comunidad, sino de toda la Provincia y del Centro del País, constituyéndose así como el motor de la economía solidaria.

Misión.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda.”, es una Entidad Financiera con visión social que busca el desarrollo integral de la población marginada del centro del País y del Ecuador, en áreas rurales y urbano populares, a través de la presentación de servicios financieros, no financieros, administrando eficientemente los recursos de los socios; ofreciendo servicios ágiles, oportunos, y con tasas de interés competitivos a través de su personal competente y comprometido,

logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios , inversionistas y bienestar a sus trabajadores.

Visión

Ser una Institución Financiera líder e innovador consolidado entre las primeras del Centro del País, en prestar Servicios de calidad que superen las necesidades y expectativas de los socios, en el desarrollo de las Finanzas rurales y urbano populares activando el micro economía Popular.

Valores

Sus valores se basan en la ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

Siguiendo la tradición de sus fundadores en actos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás” traducido en:

Honestidad

Seguridad

Confianza

Solidez

Democracia

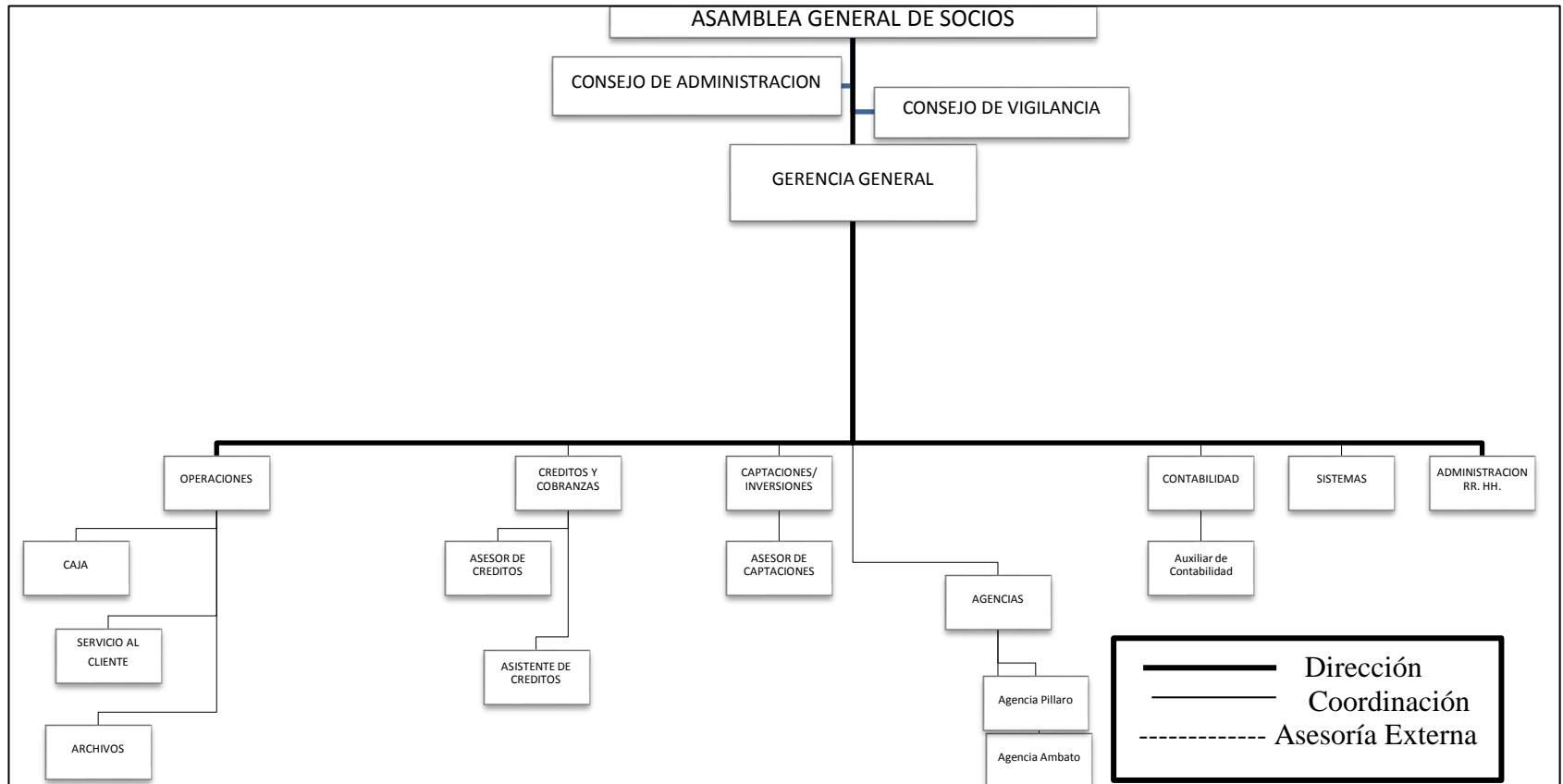
Respeto al Medio Ambiente

Trabajo en Equipo

2.3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

CUADRO N°: 2.1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA



FUENTE: La Cooperativa

ELABORADO POR: La Cooperativa

2.4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Métodos Teóricos

Las investigadoras contemplaron en el desarrollo de la investigación propuesta el uso de los siguientes métodos que se describen a continuación.

➤ **Inductivo:** Este método se aplicó mediante una observación, análisis y clasificación de los hechos, logrando formular una hipótesis que dé solución al problema planteado, a través de un examen de los acontecimientos y la recopilación de datos generales e importantes relacionados con el manejo de la información Financiera.

➤ **Deductivo:** Este método fue aplicado en la investigación a través de la observación para la comprobación de los hechos; lo que permitió a las investigadoras formular conclusiones del problema establecido en el tema de indagación.

➤ **Analítico:** Se llevó a cabo acorde a las encuestas y entrevistas aplicadas al personal, para luego verificar los resultados y establecer conclusiones conjuntamente con sus recomendaciones.

➤ **Sintético:** Luego de aplicar cada uno de los procedimientos se ejecutó un análisis de la problematización generada dentro de la institución, para plantear las respectivas soluciones.

2. 4.2 Métodos Empíricos

Para el desarrollo de la investigación propuesta se consideró necesaria la utilización de los siguientes métodos.

2.4.2.1 Observación: En este procedimiento se realizó una visita preliminar al campo de estudio permitiendo así, a las investigadoras familiarizarse con cada una de las actividades que la entidad realiza, además, se utilizó la ficha de observación, lo que permitió conocer aspectos generales de la Institución y de esa manera recopilar información adecuada, relevante y oportuna para el desarrollo de la presente investigación, la observación se efectuó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” que es el campo de estudio.

2.4.2.2 Encuesta: Para realizar este tipo de técnica se elabora un cuestionario, con la finalidad de conocer la información apropiada y oportuna que apoye a los objetivos planteados, y, permita así recolectar datos relevantes para la ejecución del trabajo investigativo propuesto, este cuestionario estará compuesta por diez preguntas cerradas y será dirigida a los factores internos de nuestro campo de estudio que son los empleados y los externos que son los clientes de la matriz y sus agencias.

2.4.2.4 Entrevista: Para esta técnica se desarrolló una guía de entrevista con un contenido de diez preguntas específicas de criterio para conocer el entorno de las distintas áreas de la Cooperativa, y obtener una información relevante para la planificación y desarrollo del trabajo de campo, estas entrevistas fueron aplicadas al Gerente, Contadora, Jefe de Talento Humano, Asesores de Crédito de la Matriz y sus Agencias, Ingeniero en Sistemas, Jefe de Inversiones.

2.4.3 Método Estadísticos

Todos los resultados obtenidos de la tabulación y de la investigación están compuestos particularmente por frecuencias, que son representadas en gráficos de pastel, determinando los porcentajes de los resultados obtenidos, para su posterior análisis e interpretación de la misma y emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden a conocer la situación actual y de esa manera permita mejorar cada una de las actividades realizadas por el personal de la Institución.

**CUADRO N° 2. 2.
POBLACIÓN O UNIVERSO**

N°	INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
1	Gerente	1
2	Jefe Operativo de agencias	3
4	Jefe de Talento Humano	1
5	Jefe de sistemas	1
4	Asesores de créditos	3
3	Jefe de Inversiones	1
4	Contador	1
5	Empleados	10
6	Clientes	379
7	Proveedores	9
Total		409

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

CÁLCULO DE LA MUESTRA DE 7158 CLIENTES:

FÓRMULA:

$$n = \frac{N}{(E)^2 N - 1 + 1}$$

$$n = \frac{7158}{(0.05)^2 17158 - 1 + 1}$$

$$n = \frac{7158}{(0.0025) 7157 + 1}$$

$$n = \frac{7158}{18.89}$$

$$n = 378.88$$

$$n = 379 \text{ Clientes}$$

Interpretación: En la muestra se indicó que a 379 clientes se aplicó las encuestas.

FICHA DE OBSERVACIÓN
APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“INTEGRACIÓN SOLIDARIA” (MATRIZ Y AGENCIAS)

N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA:				
1	¿La ubicación de la Cooperativa es adecuada?	X		
2	¿La infraestructura es amplia y visible?	X		
3	¿Las instalaciones son adecuadas a las actividades que realiza la Cooperativa?	X		
4	¿Existe cartelera que detallen los productos y servicios que ofrece la Cooperativa?	X		
5	¿La presentación de la Cooperativa es apropiada?	X		
6	¿Existe subdivisión de la cooperativa en distintas áreas?	X		Falta mejorar
EQUIPAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN:				
7	¿Dispone de equipos tecnológicos para desarrollar sus actividades?	X		
8	¿Tiene en lugares visibles la misión, visión y valores institucionales?	X		
9	¿Posee rótulos que permitan identificar a los departamentos existentes en la institución?	X		
10	¿Poseen los equipos necesarios para sus actividades?		X	Es necesario implementar una para cajas.
11	¿Dispone de vehículos necesarios para las inspecciones?		X	Motorizados
12	¿Existe seguridad monitoreada por cámaras?	X		
13	¿Posee áreas adecuadas para los archivos físicos?		X	No existe un lugar específico para ellos
14	¿Existe un área en el que los clientes evalúen la atención recibida por la Cooperativa?	X		Solo existe en la Agencia Ambato y no se la utiliza
EMPLEADOS:				
15	¿El horario de atención es el adecuado?	X		

16	¿Existe puntualidad en los horarios?	X		
17	¿Existe amabilidad por parte de los empleados a los clientes?	X		
18	¿Los empleados y autoridades se encuentran en sus lugares de trabajo durante toda la jornada laboral?		X	
19	¿Proporcionan atención cordial a sus clientes?	X		
20	¿Existe personal encargado de la seguridad de los clientes?		X	
21	¿Los empleados son asignados a otras agencias frecuentemente?	X		
22	¿Se mantiene la estabilidad laboral?		X	
23	¿El Ingeniero en Sistemas asiste inmediatamente cuando surgen problemas informáticos dentro de la Cooperativa?	X		
CLIENTES:				
24	¿Los clientes son recibidos con amabilidad?	X		
25	¿Existe afluencia de clientes en todas las agencias?		X	En ocasiones
26	¿Existe confianza por parte de los Clientes?	X		
27	¿Los clientes son atendidos inmediatamente?	X		
28	¿Los conflictos existentes entre los clientes y empleados son atendidos inmediatamente?	X		Personalmente por las autoridades de la institución.
29	¿Existe atención personalizada hacia los clientes?	X		
30	¿Los clientes tienen una explicación clara de las obligaciones y beneficios que adquieren con la Cooperativa?	X		
31	¿Poseen suministros para la atención a clientes?		X	Para llenar papeletas no hay los esferográficos
32	¿Existe ventanillas necesarias para la atención a los clientes?		X	Se requiere en el área de cajas.
33	¿En caso de afluencia de clientes se refuerza la seguridad?	X		

INTERPRETACIÓN DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

Instalaciones de la Cooperativa: Durante la observación que se realizó a la Institución se comprobó que se encuentra ubicada en un área adecuada con una infraestructura amplia y visible, dentro de esta entidad funcionan distintas áreas que se encuentran identificadas pero la subdivisión necesita mejorar.

Equipamiento de la institución: Los equipos tecnológicos que utilizan para desarrollar sus actividades no son utilizados en su totalidad en algunas áreas y en otras requieren implementarse, los empleados que forman parte de créditos no poseen los vehículos necesarios para las inspecciones y por lo mismo no existe agilidad en las actividades asignadas a ellos.

En cuanto a seguridad dentro de las instalaciones existe camaradas que son monitoreadas por el encargado de sistemas y talento humano, en cuanto a personal solo es llamado cuando hay afluencia de clientes, las áreas destinadas a archivos físicos a pesar que es necesario no existe un lugar destinado para este y por lo mismo se ha dado casos en los que se han extraviado documentos causando malestar e inconformidad en sus clientes, para la evaluación y calificación sobre la atención brindada por los empleados solo existe un buzón de sugerencias en la Agencia de Ambato pero no se utiliza para los fines planteados ocasionando esto no saber el criterio que poseen los clientes sobre la atención que reciben en la Cooperativa.

Empleados: El personal que labora en esta entidad cumple a cabalidad con los horarios establecidos para la atención al cliente, resaltando de ellos la puntualidad, amabilidad, y cordialidad, a pesar de esto existe inconformidad de sus clientes, pues se ha constatado que los empleados no se encuentran durante toda la jornada en sus lugares de trabajo, la estabilidad laboral es otro aspecto que tiene falencias dentro de la entidad ocasionando así que la entidad no posea secuencia en las actividades que

realizar internamente esto se da porque se los asigna a otras Agencias o en ocasiones encuentran mejores ofertas laborales.

Clientes: Los usuarios de los servicios que ofrece la Institución en base a la observación aplicada por las investigadoras señalan que la atención se efectúa con amabilidad, aunque no existe afluencia de clientes en las Agencias existentes de forma diaria esto se da en algunas ocasiones por las cuales se pone a prueba la capacidad de atención de la Institución, lo que si se genera una atención inmediata, los clientes en ocasiones poseen conflictos por algunos desacuerdos con los empleados lo que se atiende de forma personal e inmediatamente por las autoridades encargadas de cada una de las Agencias.

La Institución presenta información clara de los beneficios y obligaciones a las que están sujetos los clientes desde el momento inicial de su contacto, en cuanto a los suministros que deben estar a disposición de los clientes para una atención rápida visiblemente se demostraron falencias que causan malestar a los clientes especialmente la falta de estos materiales, la Cooperativa posee una infraestructura amplia pero que no es utilizada en su totalidad, debido a que, en el área de Atención al Cliente y Caja no existe el personal necesario que ocupe el espacio destinado a ellos.

2.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL

OBJETIVO:

- Adquirir información de la Gestión de la Cooperativa para determinar el nivel de aplicación de cada una de las Agencias.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es el personal encargado de la Gestión de la Cooperativa?

Las personas encargadas de la gestión de la Cooperativa son los Concejos de Administración y Vigilancia; y como representante legal el Gerente (Ing. Carlos Pandi).

2. ¿Cuáles son los objetivos, políticas y estrategias que se han definido en la Cooperativa?

Entre las políticas están las de crédito, elecciones, cobranzas, captaciones como principales, en lo que se refiere a reglamentos están los relacionados a adquisiciones, Caja, Caja chica, contratación de personal, manejo de activos, capacitaciones, créditos, todo esto se pone en ejecución en base al presupuesto y el plan operativo que se elabora a principio de año, ya que todos estas políticas deben cumplirse para el buen funcionamiento de la Entidad y de esa manera poder llegar cumplir los objetivo deseado o propuesto para el año.

3. ¿Cuáles son las políticas de desempeño institucional?

Cabe aclarar que el desempeño Institucional está regulado dentro del Reglamento Interno de Trabajo el cual está bajo la responsabilidad del área de Recursos Humanos en cumplimiento.

4. ¿Cuál es la planificación de las actividades a cumplir dentro de la Cooperativa?

Dicha planificación se realiza al principio del año en el plan de operaciones, para el año en el cual constan las actividades de todo el año y el costo que genera esta planificación.

5. ¿Cuál es el proceso administrativo que maneja la Cooperativa?

El proceso administrativo depende mucho de los niveles administrativos, cabe aclarar que los concejos de administración y vigilancia son los que ponen a consideración los procesos a seguir hacia la gerencia.

6. ¿La Cooperativa tiene diseñado sus respectivos organigramas?

Sí, poseemos el Organigrama estructural de nuestra Institución, este documento tiene archivado la contadora de nuestra Institución.

7. ¿La Cooperativa posee material físico de las políticas y procesos que maneja?

Sí, pero esos materiales físicos se encuentran en la matriz en el área de Recursos Humanos.

8. ¿A qué periodo la Cooperativa se plantea metas y en qué porcentaje las cumple de manera anual?

Las metas se las fija de forma anual y están reflejadas en el cumplimiento del presupuesto por experiencia propia digo que se cumple el 100% ya sea la cantidad de socios, manejo de cartera y cantidad de activos.

9. ¿Luego de analizar los porcentajes de las metas planteadas cuales son las estrategias para mejorar su rendimiento?

La reconsideración de las estrategias se las realiza mediante el incentivo al personal planteando el pago de comisiones y capacitación permanente al personal.

10. ¿Qué acciones realizan para el control de las actividades de la Cooperativa?

En las diferentes áreas hay distintos controles en los cuales se maneja indicadores para evaluar el desempeño de los asesores de crédito y demás áreas.

INTERPRETACIÓN

En base a la entrevista se analizó entonces que la Cooperativa si posee un control constante con el objeto de lograr un servicio excelente y cumplir con las metas que se plantean al inicio del año, para el control de esto se asigna funciones que todos y cada uno de los empleados conjuntamente con los Jefes deben cumplir, además los incentivos son necesarios e indispensables para que los empleados trabajen de manera positiva y cumplan con cada una de las actividades a ellos encomendados, con eficiencia y eficacia, para de esa manera cubrir las necesidades de los clientes y cumplan con los metas propuestas anualmente.

2.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE INVERSIONES

OBJETIVO:

➤ Analizar la importancia del área de Inversiones para evaluar la Gestión que la Cooperativa realiza consecuentemente en este ámbito.

CUESTIONARIO:

1. ¿Qué es una inversión para usted?

Es un depósito a plazo que varía de acuerdo a las exigencias del socio o cliente de la cooperativa a un interés convenido según la política institucional.

2. ¿Qué actividades realiza en la Institución Financiera?

Intermediación financiera, compro dinero y vendo dinero

3. ¿Qué políticas existen con relación a las inversiones?

Política de prospección, política de fidelización del cliente y manual de funciones

4. ¿Qué tipo de inversiones realiza la Cooperativa?

Inversiones de plazo fijo en las instituciones financieras locales, Cartera de créditos

5. ¿Cómo evalúa las Inversiones?

Por vencimiento, el monto de inversión, la tasa de interés, personas naturales, jurídicas, nichos de mercados.

6. ¿En base a los datos recopilados sobre el manejo de las inversiones en que se basa para la toma de decisiones la Cooperativa?

Nosotros nos basamos en el nicho de mercado, la tasa de interés y el monto de inversiones anuales.

7. ¿Qué estrategias utiliza para hacer una buena inversión?

La liquidez y la solvencia institucional que maneja donde se va invertir

8. ¿Quién es el encargado de controlar sus funciones?

Jefe de inversiones y el Gerente General

9. ¿Cuándo y en qué circunstancias se realiza las inversiones?

Cuando la institución tenga sobre liquidez.

10. ¿Qué objetivos se plantean en cuanto a la otorgación de inversiones?

Ayudar a mantener la liquidez entre instituciones del mismo segmento

INTERPRETACIÓN

Los encargados de esta área son el Jefe de Inversiones y el Gerente General, una de las inversiones que la Institución Financiera ofrece a los clientes es, a plazo fijo, para ello el personal encargado tiene que analizar la liquidez de la entidad, para que los clientes inviertan dinero deben ofrecer una tasa de interés razonable y así los beneficiarios no tengan que acudir a otras Cooperativas que prestan los mismos servicios.

2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL: JEFE DE TALENTO HUMANO

OBJETIVO:

- Analizar el funcionamiento del departamento de Talento Humano para evaluar el desarrollo del personal que labora en la Cooperativa.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuáles son sus funciones a cumplir en la Cooperativa?

Administrar recursos humanos de la institución.

2. ¿Cuál es la normativa en relación al desempeño del personal que labora en la Cooperativa y cómo debe ser la presentación de los integrantes de la Cooperativa durante su jornada laboral?

Para esto tenemos el Reglamento Interno de Trabajo, durante la jornada laboral se lleva un Registro de asistencia, controla el respectivo uniforme y se debe demostrar un ambiente de compañerismo y actitud positivista.

3. ¿Existe sanciones en caso de incumplir con los reglamentos establecidos por la Cooperativa?

Sí y para ejecutar las sanciones se basa en el Reglamento Interno Institucional de Trabajo, aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL).

4. ¿Cómo es el desempeño de los empleados de esta Institución Financiera y que incentivos se dan para su buen desempeño?

Es buena en un 90% de todos los empleados, los incentivos que damos son las comisiones por cumplimiento de metas, adicional al sueldo que se acreditan mensualmente.

5. ¿Existe un control de asistencia del personal que labora en esta institución?

Si, por medio de un picador electrónico que marca la hora de entrada y salida, de esa manera son controlados cada empleado.

6. ¿Existe capacitaciones al personal de la Cooperativa?

Mensualmente de acuerdo a la necesidad de los departamentos.

7. ¿Quiénes son los encargados de supervisar el trabajo de todos los empleados?

Talento humano, y los jefes operativos

8. ¿Se paga puntualmente las remuneraciones bajo normativa legal a los empleados?

Los primeros cinco días de cada mes.

9. ¿Existe personal suficiente laborando en la Cooperativa y se opta por la remoción del personal cuando hay necesidad de ello?

La remoción se realiza de acuerdo al rendimiento de los resultados y se incrementa de acuerdo a la necesidad de los departamentos.

10. ¿Cómo se realiza la selección del personal para su contratación y qué requisitos deben cumplir aquellas personas?

Con publicación medio local, para su selección se realiza una evaluación académica y psicológica.

11. ¿Se da a conocer a los empleados la normativa de la institución luego de su contratación?

15 días de inducción en contratado (a) como sombra de su jefe inmediato.

INTERPRETACIÓN

En base a la entrevista se ha establecido que la Cooperativa, como una entidad financiera en crecimiento si posee reglamentos que rigen el comportamiento de sus empleados, ya que para ello existe el encargado de Talento Humano quien ha manifestado que el desempeño se cumple en un 90%, lo que se considera aceptable para el tiempo en que ha funcionado; se manifiesta que para su mejoramiento se efectúan capacitaciones y otros cambios que permitan a la Institución mejorar constantemente, además de eso se aplican incentivos con el objeto de mejorar el desempeño de los empleados y se es necesario se acude a la remoción del personal de acuerdo a las necesidades de cada departamento que integra la Institución.

2.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA

OBJETIVO:

➤ Adquirir información del área contable para evaluar la situación económica de la Cooperativa.

CUESTIONARIO

1.- ¿Qué funciones realiza dentro de la Cooperativa?

Pagos a proveedores, control de efectivo en el cual se realiza control de cajas, ventanilla, fondo de cambio, caja chica y bancos; conciliación bancarias, control de notas de crédito y débito, ingreso de gastos al sistema, retención de fuente, IVA y otras declaraciones, finiquitos, pagos de decimos y utilidades, provisión, depreciación, amortización, control de suministros y activos, control de cuentas transitorias, rol de pagos, pagos y ajustes al IESS.

2.- ¿Qué contabilidad aplica en esta entidad?

La Contabilidad Financiera.

3.- ¿Qué tipo de normativas aplica en la Contabilidad de la Cooperativa?

Ley de economía popular y solidaria

Ley de régimen tributario

Reglamento de ley de régimen tributario

NIIF, solo aplicamos una pequeña parte la que está relacionada con los activos fijos

Código de Trabajo

4.- ¿La Información Financiera de la Cooperativa es confidencial?

Si, en parte confidencial como es la base de datos de inversionistas, clientes, socios.

5.- ¿Posee un sistema adecuado para los registros contables de la entidad?

Si, estos están a mi cargo y solo puede ver las autoridades de la Cooperativa.

6.- Detalle el proceso contable que realiza la Cooperativa

Autorizaciones de pago, donaciones, adquisiciones por medio del concejo de administración; presentar proformas, contabilidad hace el pago y la emisión de la retención.

7.- ¿En qué porcentaje se cumple estos procesos?

En un 80%, porque aún necesita mejorar en algunos aspectos.

8.- ¿Cuáles son los Estados Financieros que realiza y cuál es la situación económica actual de la Cooperativa?

Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Flujo de Efectivo, Estado de Pérdidas y Ganancias; la situación actual es rentable y si posee liquidez.

9.- ¿Cuál es la situación actual en cuanto a las obligaciones tributarias?

Actualmente no registramos obligaciones pendientes.

10.- ¿Existen archivos físicos y magnéticos que contengan la información contable de la Institución?

Si

INTERPRETACIÓN

La contadora de la institución realiza actividades relacionadas a los ámbitos tributarios y contables, además de esto supervisa el manejo del efectivo de la cooperativa, para el desarrollo de sus funciones aplica todas las normativas que le compete a esta entidad, señala además que la cooperativa es una entidad rentable pero necesita mejorar ya que los procesos contables se cumplen en un 80%.

2.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE OPERATIVO (LA MATRIZ)

OBJETIVO:

- Adquirir información de la Gestión de la Cooperativa para determinar el nivel de aplicación de cada una de las agencias.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuáles es el personal encargado de la Gestión de la Cooperativa?

La persona encargada de la Gestión de la Cooperativa es el Sr. Gerente General Carlos Pandi a nivel de toda la cooperativa y el encargado de la Matriz de Salcedo es el Jefe operativo.

2. ¿Cuáles son los objetivos, políticas y estrategias que se han definido en la Cooperativa?

Una política es dar solo microcréditos y no le ayudamos para consumo que es para compra de terrenos, vehículos, solo es para que tengan negocios propios pequeños, uno de los objetivos es crecer como empresa y ser reconocidos en todo ámbito, la estrategia para un crédito es que entreguen una copia de la cedula y planilla de luz para poder ayudar rápido a las personas que necesitan el crédito.

3. ¿Cuáles son las políticas de desempeño institucional?

Son; primero que debemos cumplir todas las políticas desde el presidente de la administración a la gerencia y de ella a los empleados.

4. ¿Cuál es la planificación de las actividades a cumplir dentro de la Cooperativa?

Cada mes hacemos planteamos una meta por ejemplo en ese mes 100 socios deben entrar a la cooperativa y también bajar la morosidad mes a mes.

5. ¿Cuál es el proceso administrativo que maneja la cooperativa?

El presidente maneja a toda la Cooperativa Integración Solidaria conjuntamente con el Gerente General, ve que falta y que es lo que tenemos que hacer.

6. ¿La Cooperativa tiene diseñado sus respectivos organigramas?

Si tenemos organigrama, primero es la asamblea general, presidente de administración, presidente de vigilancia, gerente general, jefes operativo y de ahí viene los trabajadores.

7. ¿La Cooperativa posee material físico de las políticas y procesos que maneja?

La información sobre políticas y procesos lo tiene en medio magnético el Gerente General, y nos ha enviado todo lo referente a créditos a nuestros correos.

8. ¿A qué periodo la Cooperativa se plantea metas y en qué porcentaje se cumple anual?

Las metas los realizamos anuales y cumplimos en un 70%, y planificamos también cada mes, cuántos socios son y cuanto bajamos la morosidad.

9. ¿Luego de analizar los porcentajes de las metas planteadas cuales son las estrategias para mejorar su rendimiento?

Ver donde estamos fallando y que podemos hacer para cumplir la meta al 100%, una de las estrategias es hacer grupos de trabajadores y ayudar una agencia a otra para cumplir la meta.

10. ¿Qué acciones realizan para el control de las actividades de la Cooperativa?

Nosotros vemos por ejemplo en la morosidad, en la semana si tenía un \$10.00 dólares, si es que ha trabajado tiene que bajar por lo menos 100 y en los socios cuantos han llegado a la semana.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la entrevista realizada el Jefe Operativo no posee mucho conocimiento de las políticas existentes, las metas que ellos plantean anualmente se cumplen entre el 70 y 90%, en cuanto a las actividades que realizan todas están relacionadas con el incremento de sus clientes, también se encarga de bajar la morosidad a través de un control de pagos en los préstamos que otorga la Cooperativa, entre los riesgos que se presentan son el incumplimiento de los pagos por lo mismo se da el incremento de la cartera vencida.

2.10. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE OPERATIVO (AMBATO)

OBJETIVO:

- Adquirir información de la Gestión de la Cooperativa para determinar el nivel de aplicación de cada una de las agencias.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es el personal encargado de la Gestión de la Cooperativa?

El señor Tomas Llambo, Jefe Operativo de la oficina de Ambato

2. ¿Cuáles son los objetivos, políticas y estrategias que se han definido en la Cooperativa?

De acuerdo a la necesidad para la institución por la competencia financiera la cooperativa tiene objetivos de mejorar el servicio a la sociedad.

3. ¿Cuáles son las políticas de desempeño institucional?

Las políticas básicamente son de acuerdo a la necesidad de la Cooperativa, estas son políticas claras para un buen manejo de la institución.

4. ¿Cuál es la planificación de las actividades a cumplir dentro de la Cooperativa?

A inicio de cada mes trazamos proyecciones anuales a cumplir con relación a incrementar nuestros clientes y socios, al que calculamos el porcentaje de cumplimiento.

5. ¿Cuál es el proceso administrativo que maneja la Cooperativa?

Para cumplir con nuestras metas nosotros planificamos las actividades antes de ejecutarlas, luego de eso evaluamos si cumplimos con lo previsto y caso contrario

tomamos otras medidas que nos ayuden a mejorar. El proceso administrativo está bajo el control de la gerencia general y jefes operativos de cada agencia.

6. ¿La Cooperativa tiene diseñado sus respectivos organigramas?

Si tiene, y está conformado por el concejo de administración, gerencia general, concejo de vigilancia, departamento contable, departamento de sistemas, departamento legal y todos los demás empleados de la cooperativa.

7. ¿La cooperativa posee material físico de las políticas y procesos que maneja?

Las políticas de igual forma esta creado de acuerdo a las necesidades de la institución, entre las políticas tenemos las de crédito, caja chica, de trabajo y otras más.

8. ¿A qué periodo la Cooperativa se plantea metas y en qué porcentaje las cumple de manera anual?

De 1 a cinco años y se cumple con el 70% de acuerdo con las metas propuestas.

9. ¿Luego de analizar los porcentajes de las metas planteadas cuales son las estrategias para mejorar su rendimiento?

Luego de analizar los porcentajes y metas buscamos estrategias como convenios con la institución Cooperativa de Ahorro y Crédito Codesarrollo para inversiones a plazo fijo para poder trabajar para más créditos y con esto mejorar el buen funcionamiento de la Cooperativa.

10. ¿Qué acciones realizan para el control de las actividades de la Cooperativa?

Informes mensuales que se reporta a la gerencia para que nos revise si se ha llegado a la meta en captación de socios, inversiones, recuperación de crédito y colocación.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la entrevista realizada al Jefe Operativo, se puede conocer que la Cooperativa trabaja de acuerdo a las necesidades que presentan las personas del sector con el objetivo de mejorar consecutivamente su situación económica, en cuanto a su conocimiento de las políticas y estrategias se detectó que es escasa, esta información se encuentra en la Matriz su contenido se encuentra en medio magnético y físico pero no se ha dado conocer en su totalidad a los empleados.

Las metas que se plantean se cumplen en un gran porcentaje sin embargo para su mejoramiento se fijan estrategias que incluyen convenios con otras instituciones todo esto se lo realiza con el fin de cumplir lo planificado inicialmente, y si es necesario aplicar otras medidas que ayuden a mejorar la situación actual.

2.11. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE OPERATIVO (PÍLLARO)

OBJETIVO:

➤ Adquirir información de la Gestión de la Cooperativa para determinar el nivel de aplicación de cada una de las agencias.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuáles es el personal encargado de la Gestión de la Cooperativa?

Mi persona; Fabián Yucailla, en Píllaro.

2. ¿Cuáles son los objetivos, políticas y estrategias que se han definido en la Cooperativa?

De acuerdo a las normas las políticas de la Cooperativa Integración Solidaria son algunas, una de ellas es la vestimenta lo tradicional de nuestra cultura como Chibuleo, otros serian por lo general no robar, no mentir esas son las que aplicamos, los objetivos de nosotros es, ser cada día más grande, especializarnos en lo que es microcréditos en un 95% aplicamos en lo que se refiere a créditos y microcréditos, el objetivo en sí es llegar a lo más profundo en lo que se refiere solo a microcréditos, las estrategias de la Cooperativa se viene dando desde hace mucho tiempo, para llegar a esos puntos hacer venta de puerta a puerta, es la estrategia que hemos estado aplicando pero en sí, nuestro Gerente General tiene otras estrategias que lo vamos aplicar desde este nuevo año que va a llegar, otra de las estrategias es el trabajo social, por ejemplo el pago del bono solidario, de domingo a domingo y tenemos nexos con esto del Manuela Espejo, ayudamos a personas de bajos recursos económicos o también personas con capacidades especiales.

3. ¿Cuáles son las políticas de desempeño Institucional?

Son políticas internas, lo que aplicamos en lo que se refiere a créditos por lo general

porque es lo fuerte de nosotros cada oficina tiene su política, por ejemplo la política en la matriz es ayudar en créditos desde 200 a 500 sin base, hasta 1000 con base de 6*1 es el encaje por ejemplo para 400 el 6*1 sería \$70, en lo que se refiere a Píllaro es de 100 a 300 sin base.

4. ¿Cuál es la planificación de las actividades a cumplir dentro de la Cooperativa?

Es ahorros captados, los ahorros de plazo fijo captados dentro del año, de igual manera el pago del bono que es lo que debemos ir superando mes a mes.

5. ¿Cuál es el proceso administrativo que maneja la cooperativa?

El proceso administrativo aquí en sí de la cooperativa en general es siempre reingeniando, retro-alimentando, mejorando en lo que se refiere a tecnología y recursos humanos para poder manejar a un porcentaje que podemos cumplir.

6. ¿La Cooperativa tiene diseñado sus respectivos organigramas?

Si tiene definido toda esta documentación tenemos en nuestra matriz en Salcedo, para eso tenemos una persona encargada para cuando haya cambios en políticas ellos lo van definiendo de acuerdo a los cambios que suceda, por ejemplo con esa nueva Ley de economía popular y solidaria ellos vienen procesando de acuerdo a la nueva Ley, los encargados son el consejo de administración es personal profesional y está conformado está formado una sería parte por los que trabajan.

7. ¿La Cooperativa posee material físico de las políticas y procesos que maneja?

Si, esos materiales lo tenemos archivados ellas oficinas de la matriz en el área de Recursos Humanos y Gerencia.

8. ¿A qué periodo la Cooperativa se plantea metas y en qué porcentaje se cumple anual?

Es medible y vamos inspeccionando a corto, mediano y largo plazo, es medible

vamos midiendo desde que nosotros damos inicios en este caso seria, como ya está realizado la planificación para el siguiente año 2013, monitoreamos desde febrero más o menos para ver si se está cumpliendo las metas, se está cumpliendo un 80% a 90% por los cambios de la nueva Ley de las cooperativas.

9. ¿Luego de analizar los porcentajes de las metas planteadas cuales son las estrategias para mejorar su rendimiento?

Contratar personal preparado con título de tercer nivel con experiencia sobre todo, otro es dar servicio permanente sin cerrar es decir de domingo a domingo.

10. ¿Qué acciones realizan para el control de las actividades de la Cooperativa?

Manualmente es un poco difícil controlar a los empleados y no se puede monitorear a 100%, para eso necesitamos de tecnología, en este año que viene aviamos planteado implementar el monitoreo que es el GPS, en caso de los cajeros manejar cuantas transacciones se han hecho al día, a la semana y mensualmente de acuerdo a eso se merece su remuneración, tiene también un control donde pican una tarjeta de entrada y salida.

INTERPRETACIÓN

El encargado de la Cooperativa en la agencia de la ciudad de Pillaro es el Jefe Operativo; Fabián Yucailla, las políticas se relacionan con la presentación de los empleados, ya que se rigen a su cultura indígena, el objetivo es llegar ser más grandes y otorgar solo microcrédito y entregar un servicio puerta a puerta, además de eso trabajar todos los días sin cerrar el local, los metas que ellos plantean son anuales y se la cumplen a un 90%, ya que en este último año la Ley de Cooperativas ha sido muy fuerte, en este año implementarán la nueva tecnología GPS para el control de los empleados que salen a las inspecciones fuera de la ciudad.

2.12 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE SISTEMAS

OBJETIVO:

- Analizar el funcionamiento del sistema informático y todos aquellos servicios que ofrece la Cooperativa para interpretar los procesos que debe seguir.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué actividades cumple en esta Cooperativa?

Verificar que el sistema funcione en perfectas condiciones

2. ¿Cómo es su jornada laboral en esta Institución Financiera?

Se labora de domingo a domingo ya que en ciertas agencias trabajan los fines de semana.

3. ¿Qué tipo de sistema utiliza la Cooperativa para su funcionamiento?

El sistema que utilizamos es el sistema en línea con conectividad por fibra óptica y radio enlace.

4. ¿Qué funciones tiene el Sistema instalado en la Cooperativa?

Clientes, cartera de crédito, liquidaciones en crédito, plazo fijo, ahorros, parámetros para los diferentes módulos, seguridades, cajas, contabilidad y administración.

5. ¿Se ha capacitado al personal en el manejo del sistema instalado?

Se realiza una capacitación de manera general al personal antiguo y en forma personal al nuevo personal que ingresa, también al personal antiguo cuando cambia de funciones, se establece un seguimiento al nuevo personal además se entrega folletos instructivos, se establece ayuda vía internet para guiar el proceso solicitado.

6. ¿Realiza mantenimiento de los equipos informáticos de la Cooperativa?

Si se realiza mantenimiento de HARDWARE y SOFTWARE con sus respectivas actualizaciones.

7. ¿En qué período de tiempo realizan los mantenimientos?

Se realiza el mantenimiento cada seis meses y cada mes actualizaciones de virus.

8. ¿Poseen respaldos de la Base de datos de la Cooperativa?

Se respalda la Base de Datos todos los días luego del cierre de operaciones en un servidor secundario.

9. ¿Manejan el mismo sistema todas las Sucursales de la Cooperativa?

Se maneja un sistema en línea para toda la Cooperativa para de esa manera facilitar la toma de decisiones y administración.

10. ¿Qué complicaciones ha encontrado en el Sistema Instalado?

Migración de datos al nuevo sistema, el proceso de impresión depende mucho de los archivos configurados en el servidor.

INTERPRETACIÓN

Luego de la entrevista realizada, el encargado de sistemas labora todos los días en la Cooperativa en la agencia de Ambato y realiza asistencia telefónica sobre el uso del sistema a la agencia de Pillaro y la Matriz, a este sistema realizan mantenimiento cada seis meses, y todos los documentos son respaldados en otra computadora que no es utilizada por ningún personal, las capacitaciones al personal antiguo y nuevo se lo realiza de forma permanente además se realiza capacitaciones al momento de que algún empleado es ascendido de puesto, una de las complicaciones encontradas es la lentitud del sistema instalado lo que ocasiona que no funcionen adecuadamente los equipos.

2.13 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITOS (LA MATRIZ)

OBJETIVO:

- Analizar la gestión con relación a los créditos y todos aquellos servicios que ofrece la Cooperativa para conocer los procesos que debe seguir.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué servicios presta la Cooperativa?

La Cooperativa presta el servicio de ahorros, convenios institucionales, seguros de vida, pago del bono de desarrollo humano, créditos, inversiones a plazo fijo, microcréditos y una cuenta de ahorros para niños llamado cangurito.

2. ¿Qué tipo de inversiones ofrece la Cooperativa?

Inversiones a plazo fijo, de 30 días en adelante y 100 dólares en adelante

3. ¿Qué tasas de interés maneja la Cooperativa?

La tasa de interés que nosotros manejamos es al 24% anual en créditos e inversiones a un 13% anual.

4. ¿Qué tipos de préstamos otorgan?

Los de microcrédito y de consumo, y las que más entregamos son los de microcrédito que son para negocios pequeños.

5. ¿Cuáles son los requisitos para las aperturas de cuentas y otorgar los préstamos?

Para la apertura de cuenta es la copia de la cedula y la papeleta de votación y los 20 dólares son los únicos requisitos principales que necesitan y para los créditos son la copia de la cedula si es casado del cónyuge también, la planilla de luz actualizada,

foto tamaño carnet y una carpeta color rojo de cartón, los garantes se pide de acuerdo al puntaje que tenga el la central de riesgo.

6. ¿Existe un reglamento para otorgar los créditos?

Existe un manual de funciones y luego viene el reglamento interno de la Cooperativa, y todo socio debe cumplir con los requisitos básicos.

7. ¿Cómo aseguran que el crédito a otorgar se recuperará en el tiempo establecido?

Para asegurar el crédito los procedimientos a seguir son:

El análisis de la situación actual de la persona interesada.

Una revisión en la Central de riesgos.

La estabilidad Laboral y el uso que dará al crédito.

Referencias laborales y comerciales.

El tipo de garantía a presentar.

8. ¿Realizan las inspecciones antes de otorgar el crédito?

Si realizamos las respectivas verificaciones de la vivienda del socio y su garante.

9. ¿Qué tipos de inspecciones realizan?

Para las inspecciones nos basamos en dos métodos que son;

Por referencias.-Puede ser lugar de trabajo, conocidos, vecinos, etc.

Vivienda.- Realizando la inspección en la vivienda

10. ¿El transporte que usan los asistentes de crédito para las visitas son adecuados?

Si son adecuados y tenemos un transporte más fácil y directo que es una moto, esto facilita la movilidad para las inspecciones hacia distintos lugares donde no se puede llegar con camionetas.

INTERPRETACIÓN

Los servicios que ofrece la Cooperativa son los microcréditos y de consumo, pero los que más entregan son microcréditos que, son para la implementación de algún negocio pequeño, para estos préstamos los requisitos más importantes son la copia de la cédula del esposo y esposa, planilla de luz, agua o teléfono actualizada, etc., solicitan esto con la finalidad de conocer o verificar si disponen de vivienda propia o no, además antes de otorgar el crédito el asesor realiza inspecciones en su domicilio, para la verificación de datos que el cliente entrego a la Cooperativa para que concedan el crédito, se pide garante de acuerdo a la central de riesgo.

Uno de los servicios que la cooperativa presta también es el pago del Bono de Desarrollo Humano, y el crédito del Bono, las Inversiones a plazo fijo, es una Inversión muy importante para la Cooperativa ya que con ese dinero la Institución Financiera da movimiento de créditos.

2.14 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITOS AMBATO

OBJETIVO:

➤ Analizar la gestión con relación a los créditos y todos aquellos servicios que ofrece la Cooperativa para conocer los procesos que debe seguir.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué servicios presta la Cooperativa?

Ahorros a plazo fijo, ahorros cangurito, créditos, inversiones.

2. ¿Qué tipo de inversiones ofrece la Cooperativa?

Inversiones a plazo fijo

3. ¿Qué tasas de interés maneja la Cooperativa?

Las tasas de interés que maneja son:

Microcréditos al 18% anual

Consumo al 15% anual

4. ¿Qué tipos de préstamos otorgan?

Los tipos de créditos que otorgamos son:

Microcréditos, consumo

5. ¿Cuáles son los requisitos para las aperturas de cuentas y otorgar los préstamos?

Para la apertura de cuenta son:

Copia de cedula y papeleta de votación

Cuota de ingreso \$20.00

Para créditos:

Solicitud de crédito
Copia de cedula y papeleta de votación
Copia de planilla de luz
Carpeta roja
Una foto tamaño carnet

6. ¿Existe un reglamento para otorgar los créditos?

Si, en el proceso el interesado debe:

Apertura de la cuenta
Presentar documentos necesarios dependiendo del tipo de crédito
Llenar la solicitud de crédito
Inspección y verificación de datos
Aprobación del crédito por parte del asesor
Verificación y aprobación del crédito por parte del comité de crédito
Información al socio del estado del crédito (aprobado, pendiente, negado)
Firma de documentos de respaldo (socio y garantes)
Acreditación del préstamo lo realiza el jefe de créditos
Entrega y firma de tabla de pagos al socio
Autorización respectiva para retirar el crédito

7. ¿Cómo aseguran que el crédito a otorgar se recuperará en el tiempo establecido?

A través del análisis del socio, por ejemplo verificar la central de riesgos, estabilidad laboral, referencias personales y los bienes que posee.

8. ¿Realizan las inspecciones antes de otorgar el crédito?

Si realizamos inspecciones antes de otorgar el crédito con la finalidad de conocer la vivienda o lugar de trabajo, para de esa manera nosotros podamos ir a notificar en caso de que no cumplan con el pago.

9. ¿Qué tipos de inspecciones realizan?

Inspección visual y física; la misma que se realiza con el fin de conocer el domicilio, empresa o lugar de trabajo que posee el socio y así verificar lo declarado en la solicitud de crédito.

10. ¿El transporte que usan los asistentes de crédito para las visitas son adecuados?

Si porque facilitan una moto para realizar las inspecciones y los cobros respectivos.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos de la entrevista, los servicios que la Cooperativa ofrece son: microcréditos, consumo, pago de Bono de Desarrollo Humano, e Inversiones a plazo fijo, estas inversiones a un interés del 13% anual, los microcréditos son unos de los servicios que la Cooperativa otorgan, para estos préstamos los requisitos más importantes son la copia de la cédula del interesado y su cónyuge, planilla de luz actualizada, tienen también que abrir la cuenta de ahorros con 20 dólares, etc., para entregar el crédito el asesor realiza inspecciones en su domicilio, esto con la finalidad de verificar datos y dar la autorización para el crédito solicitado.

2.15 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITOS (PILLARO)

OBJETIVO:

- Analizar la gestión con relación a los créditos y todos aquellos servicios que ofrece la Cooperativa para conocer los procesos que debe seguir.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué servicios presta la Cooperativa?

La Cooperativa presta el servicio financiero especialmente para créditos de consumo que se dan para adquisición de bienes de uso personal y microcréditos para la implementación de pequeños negocios.

2. ¿Qué tipo de inversiones ofrece la Cooperativa?

La Cooperativa ofrece Inversiones a plazo fijo, nosotros captamos de los inversionistas una póliza, esto se refiere a un depósito de un monto para un tiempo determinado.

3. ¿Qué tasas de interés maneja la Cooperativa?

La tasa de interés que nosotros manejamos es al 18% anual y 1.8% mensual y nos regimos al a las tasa de interés que el Banco Central emite anualmente.

4. ¿Qué tipos de préstamos otorgan?

Son los de microcrédito y de consumo y las que más entregamos son los de microcrédito que son para negocios pequeños.

5. ¿Cuáles son los requisitos para las aperturas de cuentas y otorgar los préstamos?

Para la apertura de cuenta es la copia de la cedula y los 20 dólares son los únicos requisitos principales que necesitan y para los créditos son la copia de la cedula si es casado del cónyuge también, la planilla de luz actualizada, foto tamaño carnet y una carpeta color rojo de cartón, los garantes se pide de acuerdo al puntaje que tenga el la central de riesgo y si es soltero y no tiene casa propia si necesita garante

6. ¿Existe un reglamento para otorgar los créditos?

Si existe y el reglamento interno de los créditos es hasta 300 dólares sin base de 301 en adelante hasta 500 dólares, estamos dando al 10*1, esto se refiere a que debe depositar una base, si hacemos u crédito de 500 debemos depositar 50 dólares de base.

7. ¿Cómo aseguran que el crédito a otorgar se recuperará en el tiempo establecido?

Nosotros verificamos la capacidad del pago de un socio, analizando al momento de la inspección al momento de la visita analizamos en el comité de crédito, caso contrario si no tiene capacidad de pago la carpeta es negada.

8. ¿Realizan las inspecciones antes de otorgar el crédito?

Si realizamos las respectivas inspecciones de acuerdo a eso analizamos en el comité de crédito conjuntamente con el jefe de crédito, revisamos si es casa propia, donde está trabajando, y verificamos si es propio en la carta de la luz.

9. ¿Qué tipos de inspecciones realizan?

Realizamos directamente visitas en la casa, hacemos entrevista en la casa.

10. ¿El transporte que usan los asistentes de crédito para las visitas son adecuados?

Si son adecuados y tenemos un transporte más fácil y directo es la moto, esto facilita la movilidad para las inspecciones.

INTERPRETACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda. Ofrece servicios tales como, microcréditos, consumo e inversiones, estos son algunos de los servicios más importantes que brinda la Cooperativa con la finalidad de obtener algún beneficio para la misma, los microcréditos son los más otorgados ya que eso sirve para la creación de un negocio que mejore la economía de la población y el pago de Bono de Desarrollo Humano, es un servicio adicional.

Para otorgar este tipo de crédito se realiza un procedimiento inflexible que permita conocer la situación actual del interesado y las posibilidades que tiene para cubrir el pago del crédito que él solicita, así como también llenar los documentos necesarios que respalden la acreditación del préstamo y su respectiva autorización.

2.16 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS DIRGIDAS A LOS EMPLEADOS

1. ¿El área de trabajo de la Cooperativa es adecuado?

TABLA N°:2.1.

Satisfacción Laboral

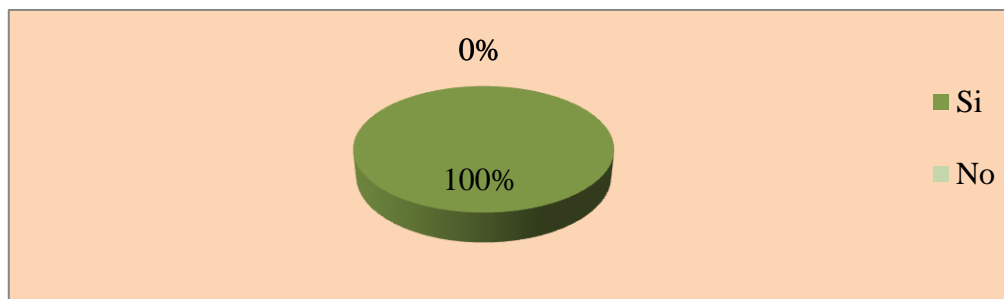
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.1.

Satisfacción Laboral



FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados, el 100% respondieron que si se sienten a gusto trabajando en la institución, con esto se asume que el ambiente de trabajo es muy satisfactorio permitiendo la estabilidad de cada uno de ellos en el área en que laboran y con esto se evitan conflictos internos.

2.- ¿La Cooperativa ha aportado de alguna manera en el mejoramiento de sus conocimientos del área en que labora?

TABLA N°:2.2.

Aportación para el mejoramiento de sus conocimientos

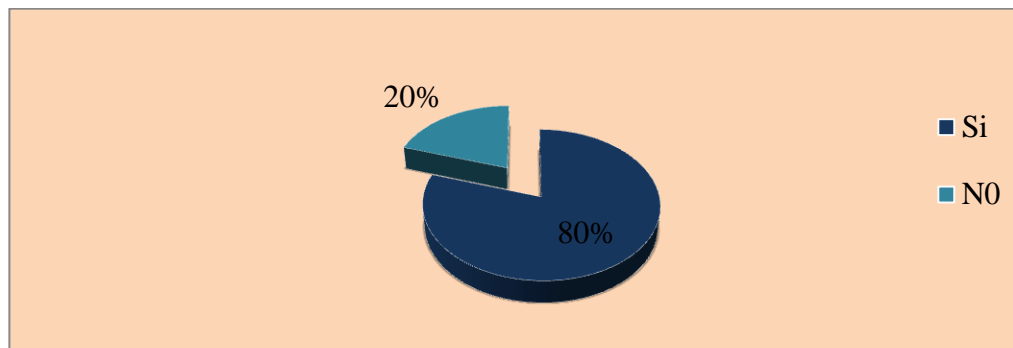
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N°: 2.2.

Aportación para el mejoramiento de sus conocimientos



FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados, el 80% de los empleados respondieron que la Cooperativa aporta al mejoramiento de sus conocimientos dentro del área que ellos trabajan, y el 20%, responde que no aportan para el mejoramiento de sus conocimientos, sobre esto, se deduce que existe un aporte satisfactorio para mejorar el desempeño laboral de todo el personal durante el tiempo que presta sus servicios en la Institución.

3.- ¿Recibe capacitaciones para reforzar sus conocimientos?

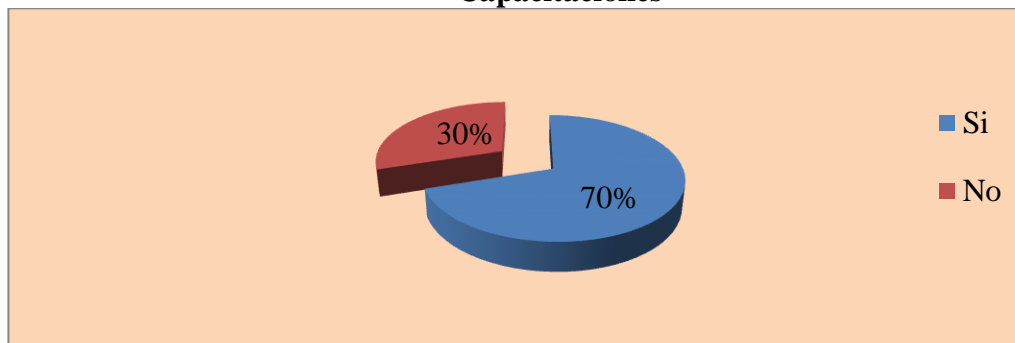
TABLA N°: 2.3.
Capacitaciones

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N°: 2.3.
Capacitaciones



FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados, 7 empleados que equivalen a un 70% responden que si reciben capacitaciones para reforzar sus conocimientos y 3 empleados que son el 30% responden que no reciben capacitaciones; esto quiere decir que el reforzo de conocimientos es aceptable, pero se debe mejorar para la obtención de mejores resultados, es decir que todos los empleados tengan un mismo nivel de preparación que beneficie a la Cooperativa y a sus clientes.

4.- ¿Conoce usted la misión, visión y valores institucionales?

TABLA N°:2.4.

Misión, Visión y Valores Institucionales

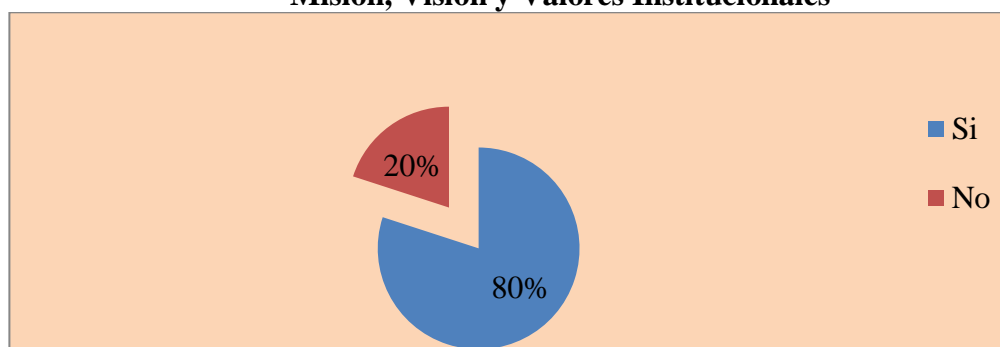
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.4.

Misión, Visión y Valores Institucionales



FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados, 8 respondieron que si conocen la misión, visión y los valores de la Institución, lo que corresponde a un 80% y 2 respondieron que no conocen, esto equivale a un 20%; mediante este análisis se establece un nivel de pertenencia satisfactoria ya que los empleados al conocer estos datos también ayudaran a cumplir las metas propuestas ya que de ellos depende el progreso de la Cooperativa como una Institución Financiera y por lo mismo, se incentivará la fidelidad de sus clientes en cada sector que la entidad funciona.

5.- ¿Cómo es el ambiente de trabajo?

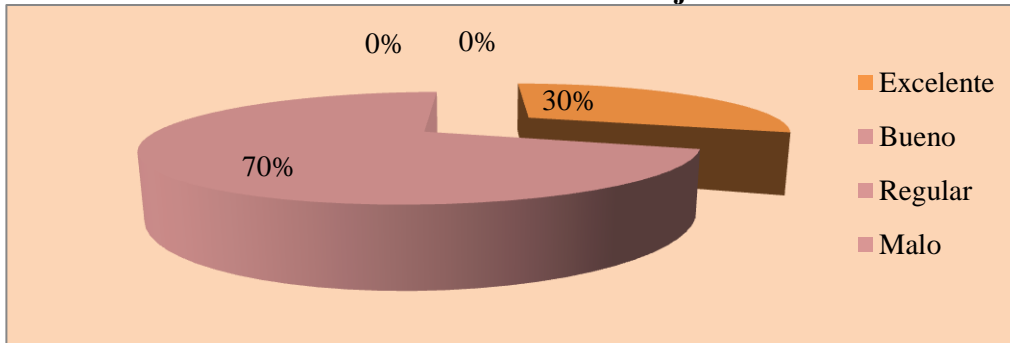
TABLA N°:2.5.
Ambiente de Trabajo

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
EXCELENTE	3	30%
BUENO	7	70%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.5.
Ambiente de Trabajo



FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados el 30% que equivale a 3 empleados respondieron que el ambiente de trabajo dentro de la institución es excelente y el 70% que representa a 7 empleados responden que el ambiente de trabajo es bueno, lo que corresponde a un 100% del total de los encuestados; con este análisis se determina que el ambiente de trabajo dentro de la Institución se debe mejorar para evitar posibles desacuerdos entre el personal integrante de la Cooperativa.

6.- ¿La institución le proporciona incentivos laborales?

TABLA N°:2.6.

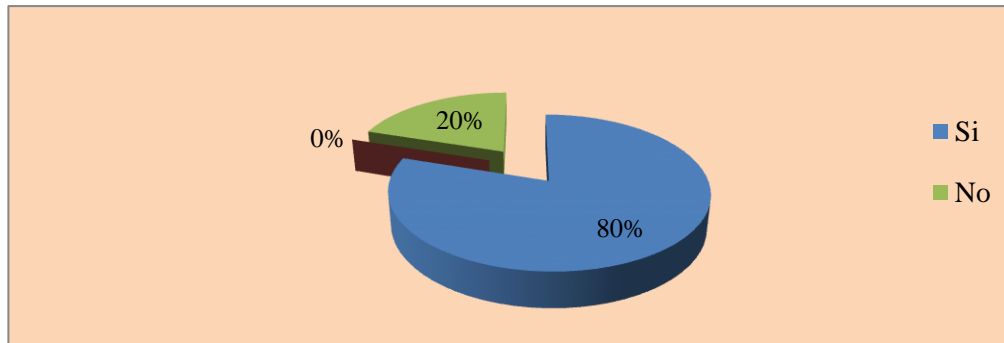
Incentivos Laborales

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N°: 2.6.
Incentivos Laborales



FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados, 8 empleados que equivale a un 80% responden que la Institución si proporciona incentivos laborales y el 20% que son 2 empleados respondieron que no realizan incentivos; con esto se puede decir que los empleados que no están satisfechos en su ambiente laboral por falta de incentivos no aportaran satisfactoriamente a las funciones encomendadas por sus autoridades superiores, por lo mismo se pueden generar algunos riesgos que puede perjudicar a la misma Institución.

7.- ¿Supervisan las actividades que desarrollan?

TABLA N°:2.7.

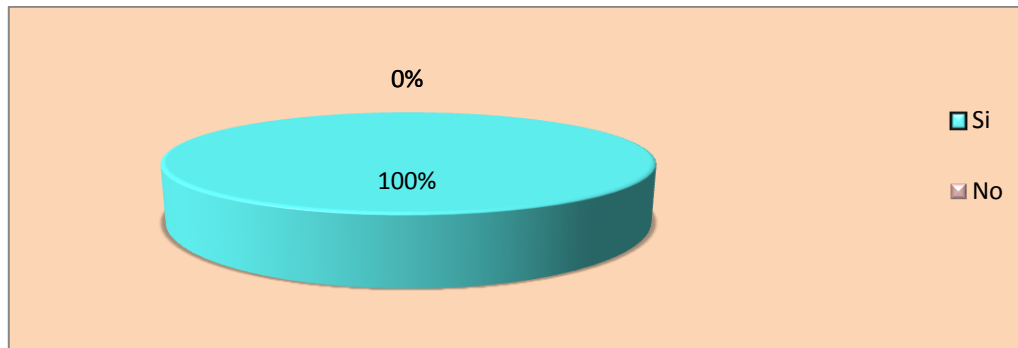
Supervisión de Actividades

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N°: 2.7.
Supervisión de Actividades



FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados todos respondieron que en la Institución donde trabajan si supervisan las actividades que ellos realizan, esto corresponden a un 100% del total de los encuestados; en base a este análisis se puede apreciar que si existe un control de asistencia a las labores de los empleados que integran la Cooperativa pero no está fortalecido con el desempeño de cada uno.

8.- ¿Se pagan puntualmente sus remuneraciones bajo normativa legal?

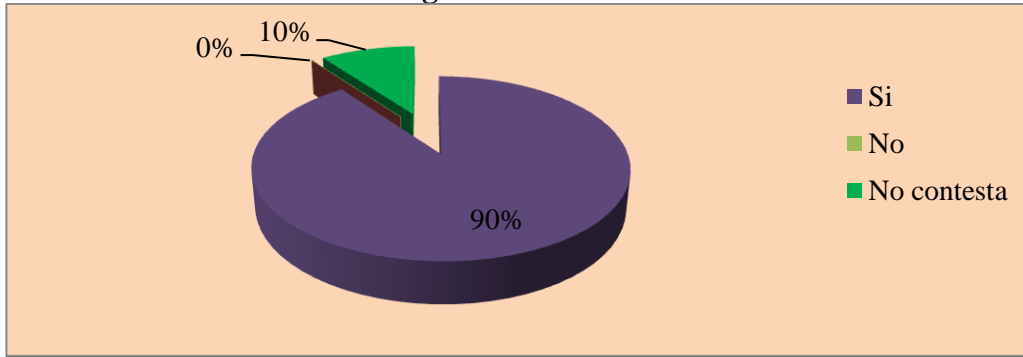
TABLA N°:2.8
Pago de Remuneraciones

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	9	90%
NO	0	0%
No contesta	1	10%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N°: 2.8.
Pago de Remuneraciones



FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos se señala que el 90% de los encuestados coinciden que sus remuneraciones se rigen a la normativa legal, esto es un equivalente a 9 y el 10% no contesta debido a que recién inicia sus actividades siendo este el porcentaje que representa a un empleado.

9.- ¿Tiene un control de asistencia en la cooperativa?

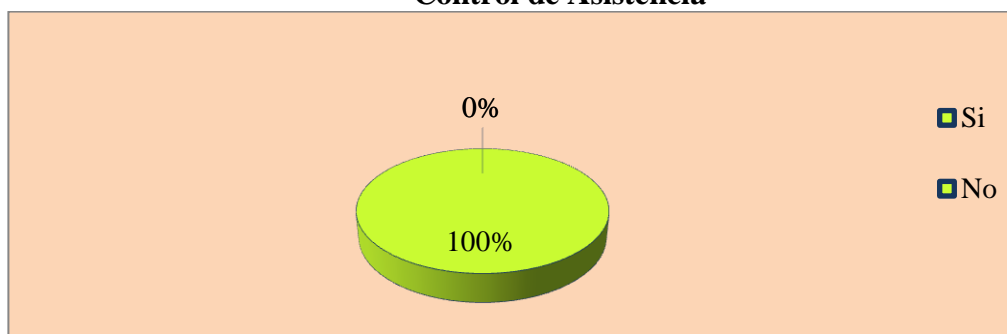
CUADRO N°: 2.9.
Control de Asistencia

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.9.
Control de Asistencia



FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados siendo este un total de 10 empleados, afirman que dentro de la Cooperativa si existe el control de asistencia de todos los que conforman esta Institución, este registro se lo realiza la hora del ingreso y salida con el fin de controlar el cumplimiento del horario establecido.

10.- ¿Desde su contratación ha sido removido de cargo o puesto?

TABLA N°:2.10.
Remoción de Cargo

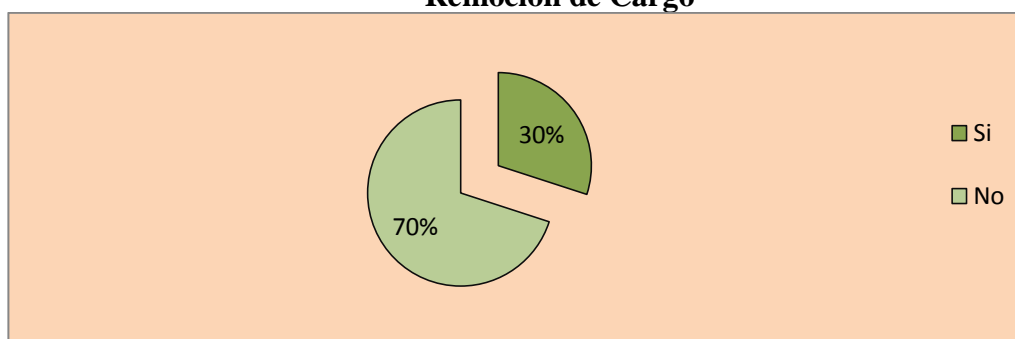
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N°:2.10.

Remoción de Cargo



FUENTE: Empleados

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a las respuestas adquiridas, el 30% que representa a 3 de los encuestados han sido removidos de su cargo y el 70% incluye a 7 empleados señalan que no han sido removidos de los cargos que ocupan desde su inicio de actividades, cada uno de las reubicaciones que realizan la Cooperativa lo hacen con el fin de mejorar el desempeño de cada uno de ellos.

2.17.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRGIDAS A LOS CLIENTES

CUESTIONARIO

1.- ¿Usted confía en la cooperativa?

TABLA N°:2.11.

Confianza en la Cooperativa

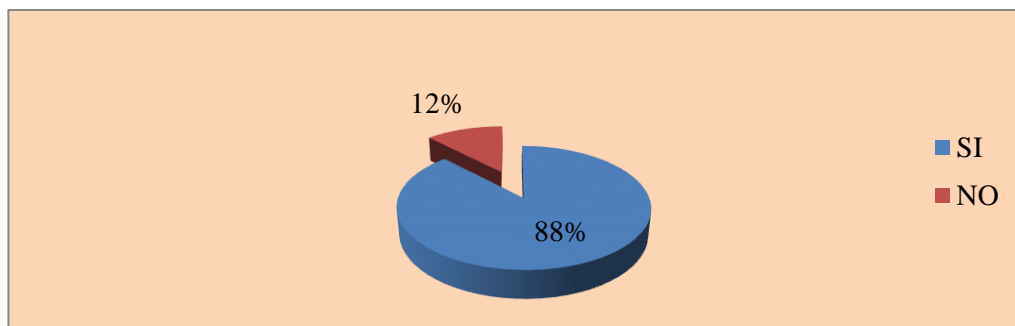
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	333	88%
NO	46	12%
TOTAL	379	100%

FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.11.

Confianza en la Cooperativa



FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 88% que equivale a 333 personas respondieron que si confían en la Cooperativa, y el 12% siendo 12 clientes, expresaron que no confían en la Cooperativa debido a que han tenido problemas, esto es un total del 100% de encuestados, con este análisis se puede expresar que la mayoría se encuentran satisfechos con los servicios que brinda la Institución Financiera.

2.- La atención de la cooperativa es:

TABLA N°:2.12.

Atención de la Cooperativa

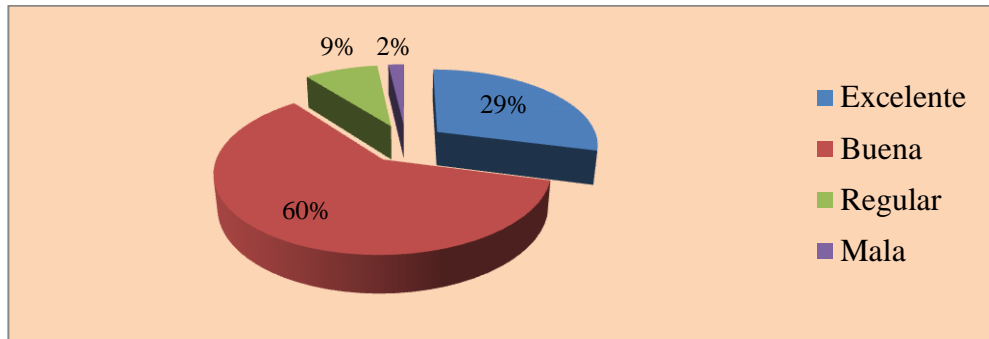
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
EXCELENTE	110	29%
BUENO	229	60%
REGULAR	33	9%
MALO	7	2%
TOTAL	379	100%

FUENTE: Clientes

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.12.

Atención de la Cooperativa



FUENTE: Clientes

REALIZADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 29% equivalente a 110 clientes respondieron que la atención en la Cooperativa es excelente, el 60% corresponde a 229 beneficiarios expresaron que es buena, el 9% siendo 33 clientes manifestaron que es regular y el 2% que pertenece a 7 usuarios dice que es mala, esto es un total 100% de los encuestados; pudiendo manifestar que la mayoría están satisfechos con la atención brindada por la Institución pero debe mejorar para dar una mejor atención y todos los clientes se encuentren muy satisfechos.

3.- El horario de atención que brinda la cooperativa es:

TABLA N°:2.13.

Horario de Atención

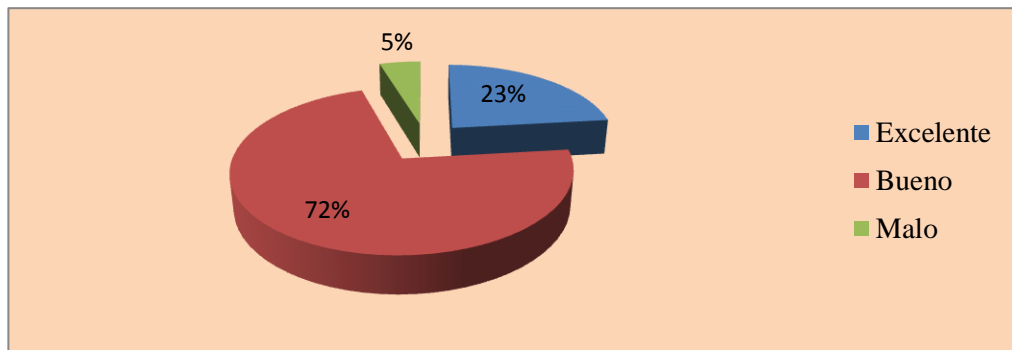
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
EXCELENTE	88	23%
BUENO	273	72%
MALO	18	5%
TOTAL	379	100%

FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N°: 2.13.

Horario de Atención



FUENTE: Clientes

ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 23% siendo 88 beneficiarios respondieron que el horario de la atención de Cooperativa es excelente, el 72% corresponde a 273 clientes manifestaron que el horario de atención es bueno y el 5% que equivale a 18 usuarios responde que es malo, esto corresponde a un 100% del total de los encuestados; pudiendo decir que la mayor parte de los clientes están satisfechos por el horario brindado.

4.- ¿Por qué accedió a esta cooperativa?

TABLA N°:2.14.

Selección de la Cooperativa

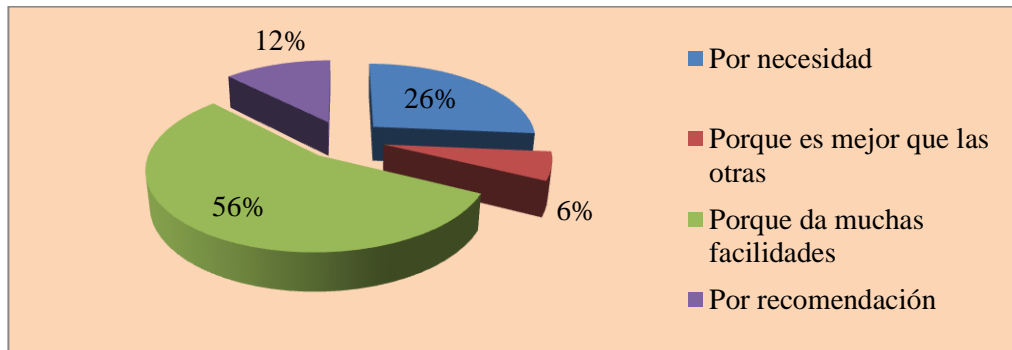
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
POR NECESIDAD	100	26%
PORQUE ES MEJOR QUE LAS OTRAS	22	6%
PORQUE DA MUCHAS FACILIDADES	210	56%
POR RECOMENDACIONES	47	12%
TOTAL	379	100%

FUENTE: Clientes

ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.14.

Selección de la Cooperativa



FUENTE: Clientes

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados 100 clientes equivalente a un 26% accedió a esta Cooperativa por necesidad, 22 beneficiarios que corresponde al 6% expresaron que accedieron a la Cooperativa porque es mejor que las otras, 210 siendo 56% manifestaron que accedieron por muchas facilidades y 47 siendo el 12% dice que accedieron por recomendaciones, esto corresponde a un 100% del total de los encuestados, luego de este análisis se puede decir que la mayoría llegaron a esta Institución por necesidad.

5.- ¿Cómo considera usted las instalaciones de la cooperativa?

TABLA N°:2.15.

Instalaciones de la cooperativa

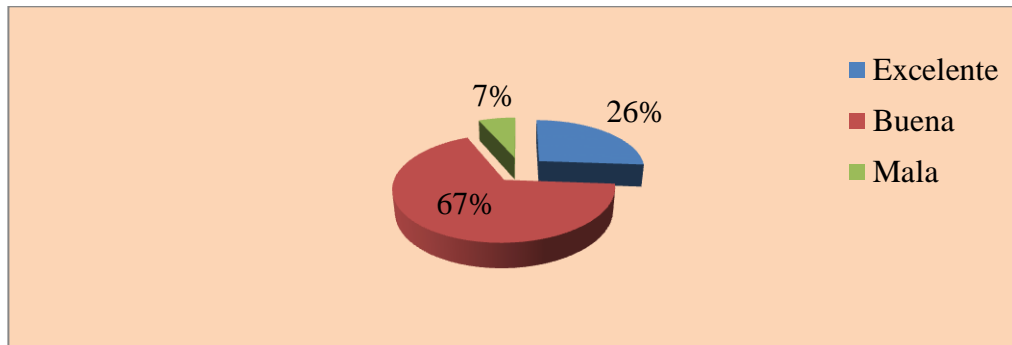
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
EXCELENTE	99	26%
BUENO	255	67%
MALO	25	7%
TOTAL	379	100%

FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.15.

Instalaciones de la Cooperativa



FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados; 99 cliente equivalente a un 26% respondieron que las instalaciones de la Cooperativa es excelente, 255 beneficiarios siendo el 67% consideran que las instalaciones de la Cooperativa es buena, y 25 clientes que es el 7% consideran que es mala, esto corresponde a un 100% del total de encuestados; luego de este análisis se puede decir que la Institución debe mejorar las instalaciones de los diferentes departamentos ya sea de la Matriz como de las agencias de la misma para de esa manera brindar mejor la atención a los clientes y así todos estén muy satisfechos.

6.- ¿Cree usted que las personas que laboran en esta cooperativa están capacitadas para el cargo que desempeñan?

TABLA N°:2.16.

Personal Capacitado para el cargo que desempeñan

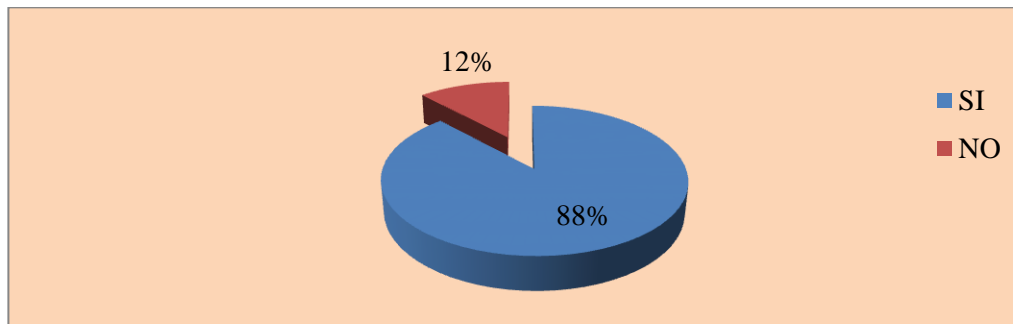
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	334	88%
NO	45	12%
TOTAL	379	100%

FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.16.

Personal Capacitado para el cargo que desempeñan



FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados 334 clientes equivalente a un 88% consideraron que las personas que laboran en la Cooperativa si están capacitadas para el cargo que desempeñan y, 45 personas siendo el 12% consideraron que no están capacitados para el cargo que desempeñan , esto corresponde a un 100% del total de encuestados, se puede manifestar que la mayor parte de los empleados si están en capacidad para dar atención a los clientes, pero los encargados de dar capacitaciones debe reforzar para el buen desempeño de los mismos.

7.- ¿En qué áreas de la cooperativa exigiría cambios?

TABLA N°:2.17.

Cambios que exigen los Clientes

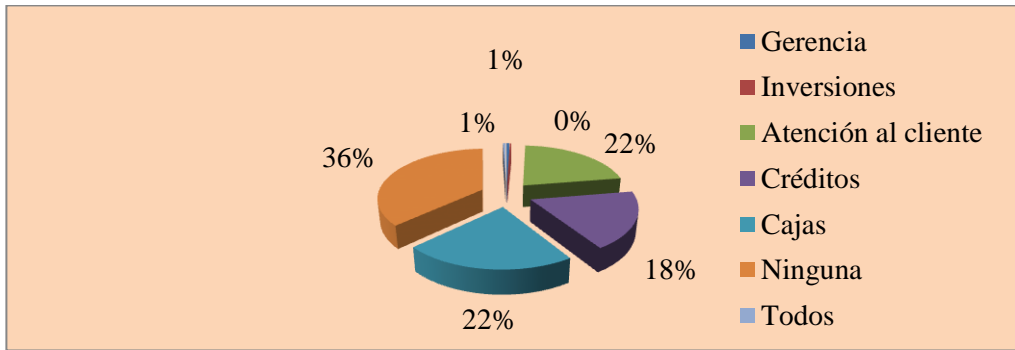
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Gerencia	2	1%
Inversiones	1	0%
Atención al Cliente	82	22%
Créditos	70	18%
Cajas	84	22%
Ninguno	138	36%
Todos	2	1%
TOTAL	379	100%

FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.17.

Cambios que exigen los Clientes



FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados 2 clientes que es el 1% requiere cambios en Gerencia, un porcentaje menor al 1% solicita cambios en Inversiones, el 22% que son 82 beneficiarios exige cambios en Atención al Cliente, el 18% que corresponde a 70 personas requiere cambios en créditos, el 22% con 84 personas exige cambios en Cajas, el 36% siendo 138 clientes dice que ningún área requiere cambios y el 1% que

son dos personas exige cambios en todas las áreas, esto corresponde a un 100% del total de encuestados.

Con este análisis se ha determinado que los clientes no están satisfechos completamente con el servicio que brinda la Cooperativa en todas sus agencias debido a que entre algunas de sus sugerencias solicitan cambio de personal, implementación de cajas, análisis inmediato para la otorgación de créditos y una capacitación para el buen trato del personal hacia los clientes.

8.- Los servicios que usted adquiere de la cooperativa son:

TABLA N°:2.18.

Servicios Adquiridos

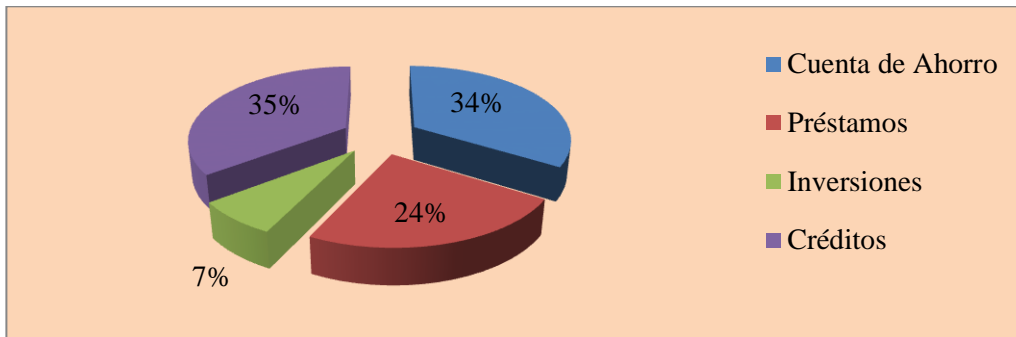
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
CUENTA DE AHORRO	128	34%
PRÉSTAMOS	89	24%
INVERSIONES	28	7%
CRÉDITO	134	35%
TOTAL	379	100%

FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.18.

Servicios Adquiridos



FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 34% que equivale a 128 clientes poseen una Cuenta de Ahorros en la Cooperativa, el 24% que representa a 89 personas adquieren Prestamos, el 7% que son 28 personas tienen Inversiones y el 35% siendo 134 clientes efectuaron créditos, esto corresponde a un 100% del total de encuestados, luego de esta encuesta se constató que el servicio más utilizado corresponde a créditos.

9.- ¿La Cooperativa ofrece seguridad en sus servicios?

TABLA N°:2.19.

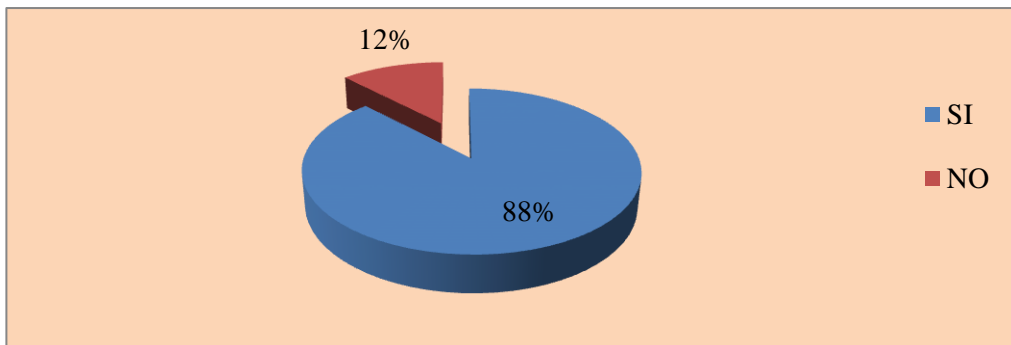
Seguridad en sus servicios

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	333	88%
NO	46	12%
TOTAL	379	100%

FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.19.
Seguridad en sus servicios



FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 88% que son 333 clientes consideran que la Cooperativa si ofrece seguridad en sus servicios y el 12% siendo 46 personas consideran que la Cooperativa no ofrece seguridad en sus servicios, esto corresponde al 100% del total de encuestados; lo que quiere decir que necesita reforzar la seguridad en los servicios que brinda la Institución.

10.- En comparación con otras instituciones financieras, las tasas de interés que ofrece esta cooperativa son:

TABLA N°:2.20.

Tasas de Interés que ofrece

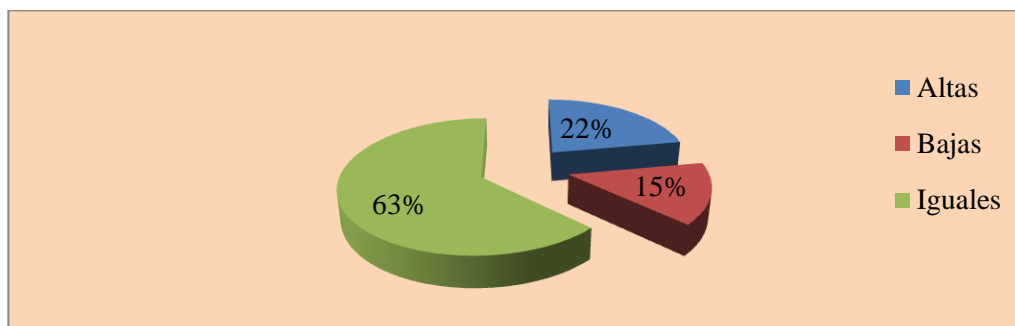
ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
ALTAS	84	22%
BAJAS	56	15%
IGUALES	239	63%
TOTAL	379	100%

FUENTE: Clientes

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.20.

Tasas de Interés que ofrece



FUENTE: Clientes

REALIZADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 22% que equivale a 84 personas dicen que en comparación a otras Instituciones las tasas de interés son altas, el 15% que son 56 clientes dicen en cambio que son bajas y el 63% siendo 239 beneficiarios consideran que las tasas de interés son iguales a las de otras Instituciones Financieras, esto corresponde al 100% del total de encuestados.

2.18.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRGIDAS A LOS PROVEEDORES

CUESTIONARIO

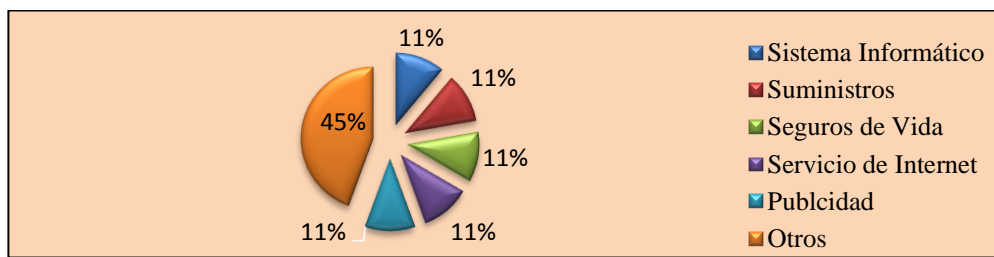
1.- ¿Que productos proporcionan a la Cooperativa Integración Solidaria?

TABLA N°:2.21.
Productos que ofrece

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Sistema Informático	1	11%
Suministros	1	11%
Seguros de Vida	1	11%
Servicio de Internet	1	11%
Publicidad	1	11%
Otros	4	45%
TOTAL	9	100%

FUENTE: Proveedores
ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.21.
Productos que ofrece



FUENTE: Proveedores
REALIZADO POR: Las investigadoras

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados el 11% que equivale a 1 proveedor abastece del sistema informático, los suministros los ofrece un 11%, los seguros de vida el 11% de proveedores, el servicio de internet un 11%, la publicidad 11% y el 45% de proveedores ofrece otros servicios y productos respectivamente, esto corresponde al 100% del total de encuestados, lo que quiere decir que la Cooperativa si adquiere productos y servicios necesarios para realizar sus actividades cotidianas.

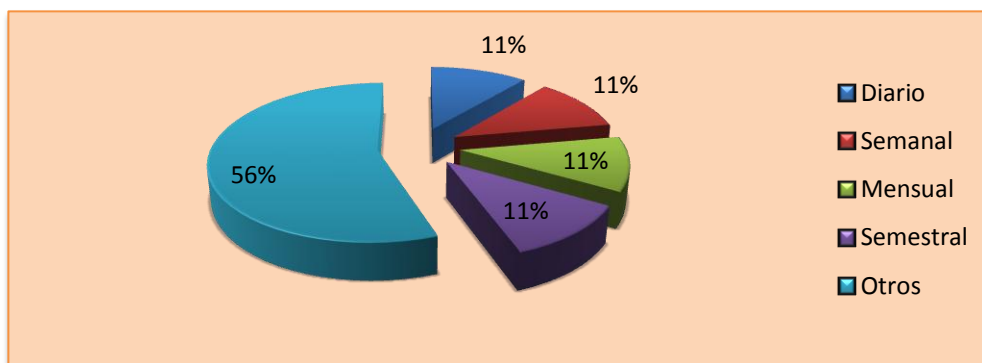
2.- ¿Con que frecuencia le proporcionan los materiales o servicios a la Cooperativa?

TABLA N°:2.22.
Frecuencia de proporción de los materiales o servicios

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Diario	1	11%
Semanal	1	11%
Mensual	1	11%
Semestral	1	11%
Otros	5	56%
TOTAL	9	100%

FUENTE: Proveedores
 ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.22.
Frecuencia de proporción de los materiales o servicios



FUENTE: Proveedores
 REALIZADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados el 11% que equivale a 1 proveedor abastece de forma diaria, ofrecen semanalmente un 11%, el 11% de proveedores de manera mensual, el 11% cada semestre, y el 56% de proveedores ofrece sus servicios y productos en otros periodos respectivamente, esto corresponde al 100% del total de encuestados, lo que quiere decir que la Cooperativa realiza sus adquisiciones en distintos periodos conforme a sus necesidades.

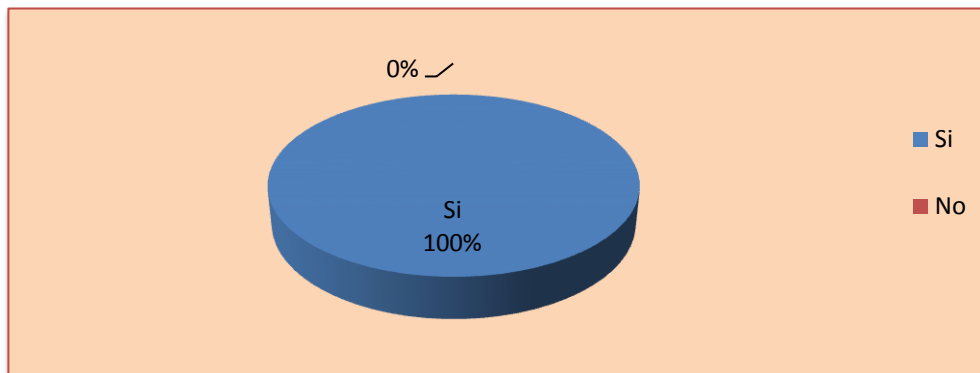
3.- ¿La Cooperativa cumple puntualmente el pago de sus adquisiciones?

TABLA N°:2.23.
Puntualidad en los pagos

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	9	100%
No	0	0%
TOTAL	9	100%

FUENTE: Proveedores
ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.23.
Puntualidad en los pagos



FUENTE: Proveedores
REALIZADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados el 100% de los proveedores que ofrecen sus servicios y productos a la Cooperativa resaltan la puntualidad de los pagos que la Institución realiza hacia ellos.

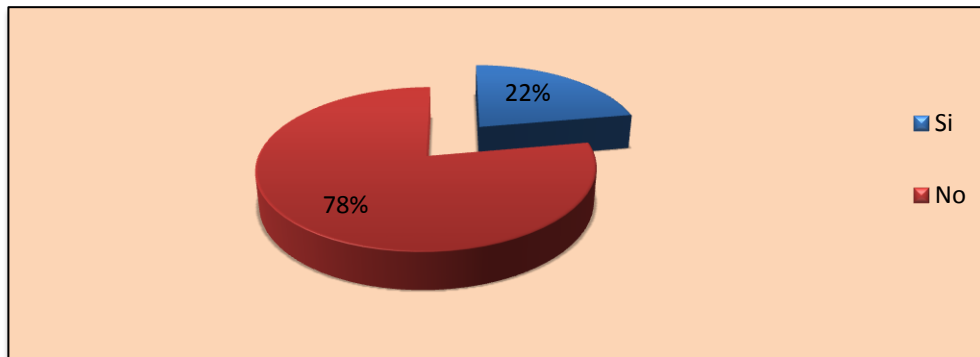
4.- ¿Ha existido algunos inconvenientes con relación a la adquisición que realiza la Cooperativa?

TABLA N°:2.24.
Inconvenientes en las adquisiciones

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	2	22%
No	7	78%
TOTAL	9	100%

FUENTE: Proveedores
ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.24.
Inconvenientes en las adquisiciones



FUENTE: Proveedores
REALIZADO POR: Las investigadoras

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados el 22% que equivale a 2 proveedores que abastece de productos a la entidad expresa que existieron algunos inconvenientes en la transacción, y el 78% de quienes proveen a la Institución no han tenido inconvenientes, esto corresponde al 100% del total de encuestados, lo que expresa que la Cooperativa realiza sus adquisiciones con las debidas precauciones para evitar posibles inconvenientes con sus proveedores.

5.- ¿Cómo calificaría la Gestión actual de la Cooperativa en cuanto a las relaciones externas?

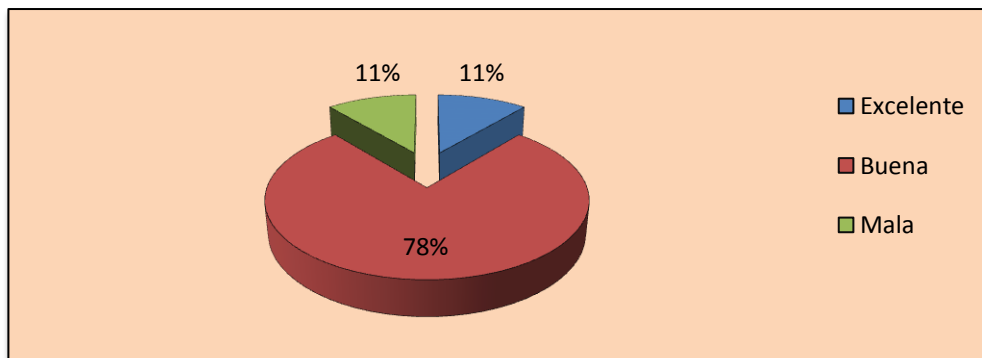
TABLA N°:2.25.
Gestión de la Cooperativa con relaciones externas

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Excelente	1	11%
Buena	7	76%
Mala	1	11%
TOTAL	9	100%

FUENTE: Proveedores

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.25.
Gestión de la Cooperativa con relaciones externas



FUENTE: Proveedores

REALIZADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados el 11% que equivale a 1 proveedor expresa que la gestión de la institución en excelente, el 11% señala que la gestión es mala, y el 78% de proveedores indica que la entidad posee una buena Gestión, esto corresponde al 100% del total de encuestados, lo que quiere decir que la Cooperativa debe realizar las acciones pertinentes que permitan desarrollar relaciones externas excelentes.

6.- ¿Es proveedor permanente de la Cooperativa?

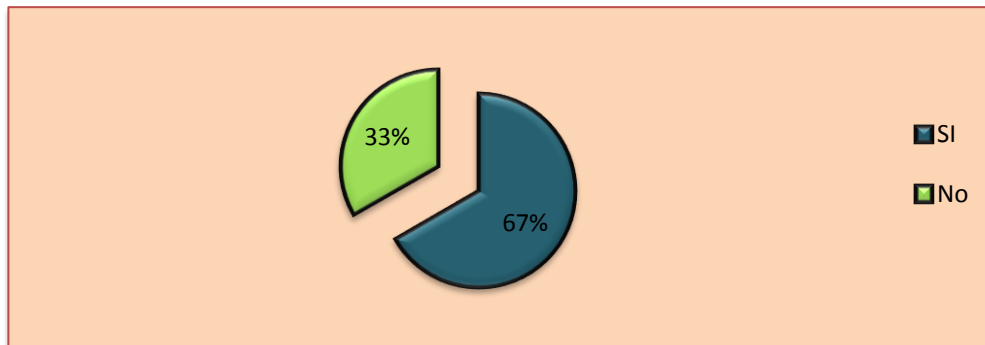
TABLA N°:2.26.
Proveedor Permanente

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	6	67%
No	3	33%
TOTAL	9	100%

FUENTE: Proveedores

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.26.
Proveedor Permanente



FUENTE: Proveedores

REALIZADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados el 67% que equivale a 6 proveedores expresan que proporcionan constantemente de productos o servicios, y el 33% de proveedores indica que no proveen permanentemente a la entidad, esto corresponde al 100% del total de encuestados, lo que indica que la Cooperativa varía sus adquisiciones de acuerdo a los precios y la calidad de los bienes o servicios que adquiere.

7.- ¿Existe documentación de respaldo de las transacciones que realiza con la Cooperativa?

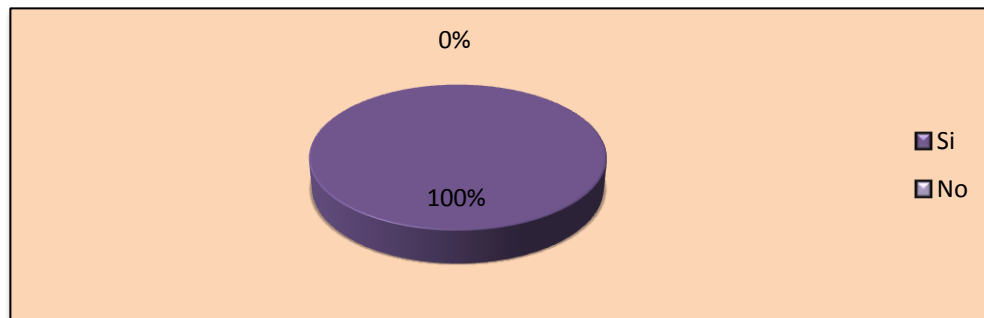
**TABLA N°:2.27.
Documentación de respaldo**

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	9	100%
No	0	0%
TOTAL	9	100%

FUENTE: Proveedores

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

**GRÁFICO N° 2.27.
Documentación de respaldo**



FUENTE: Proveedores

REALIZADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados el 100% que equivale a 9 proveedores expresan que al proporcionar constantemente de productos o servicios respaldan sus ventas, lo que indica que la Cooperativa si posee documentación de todas las adquisiciones.

8.- ¿Concede créditos a la Cooperativa?

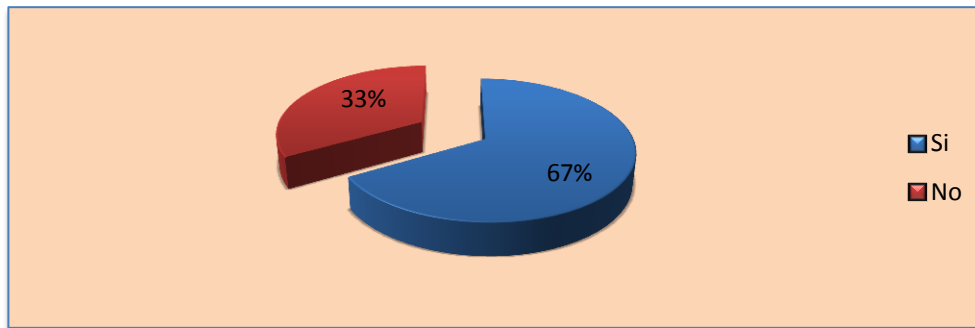
TABLA N°:2.28.
Créditos a la Cooperativa

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	6	67%
No	3	33%
TOTAL	9	100%

FUENTE: Proveedores

ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.28.
Créditos a la Cooperativa



FUENTE: Proveedores

REALIZADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados el 67% que equivale a 6 proveedores expresan que proporcionan créditos en sus productos o servicios, y el 33% de proveedores indica que no conceden créditos a la entidad, esto corresponde al 100% del total de encuestados, lo que señala que la Cooperativa varía sus adquisiciones buscando facilidades de pago.

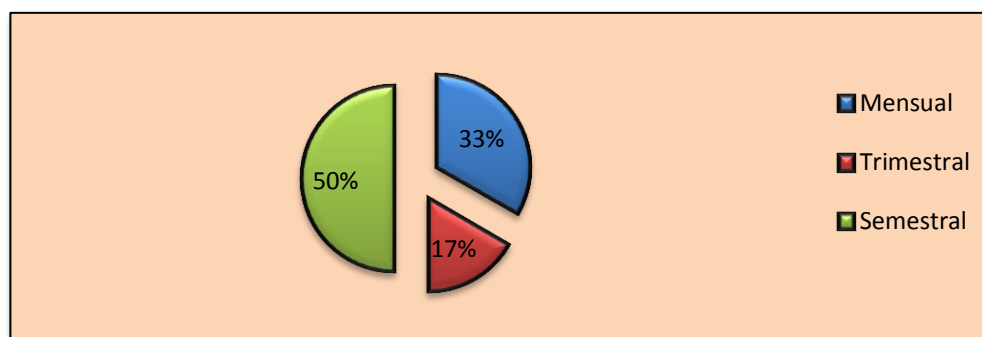
9.- ¿Cuáles son los plazos de crédito que otorga a la Cooperativa?

TABLA N°:2.29.
Plazos de los Créditos

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Mensual	3	33%
Trimestral	1	17%
Semestral	5	50%
TOTAL	9	100%

FUENTE: Proveedores
ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.29.
Plazos de los Créditos



FUENTE: Proveedores
REALIZADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados el 33% que equivale a 3 proveedores expresan que proporcionan créditos en sus productos o servicios de manera mensual, el 17% de proveedores indica que conceden créditos a la entidad trimestralmente, y el 50% manifiesta que otorga créditos de forma semestral, esto corresponde al 100% del total de encuestados, lo que señala que la Cooperativa adquiere facilidades de pago en cuanto al tiempo que debe cubrir los valores de las adquisiciones.

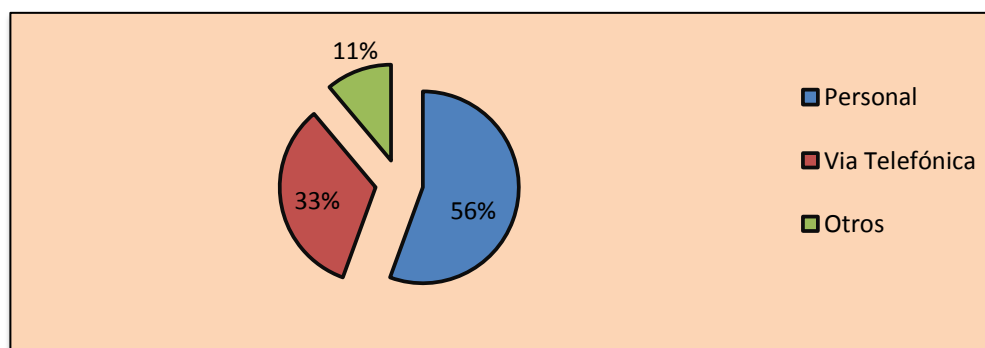
10.- ¿Cómo realiza los pedidos la Cooperativa?

TABLA N°:2.30.
Forma de pedidos

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Personal	5	56%
Vía Telefónica	3	33%
Otros	1	11%
TOTAL	9	100%

FUENTE: Proveedores
ELABOREDO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.30.
Forma de pedidos



FUENTE: Proveedores
REALIZADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados el 56% que equivale a 5 proveedores expresan que la Institución realiza los pedidos de los productos o servicios de forma personal, el 33% de proveedores indica que los pedidos se efectúan por vía telefónica, y el 11% señala que los pedidos se efectúan por otro medio, esto corresponde al 100% del total de encuestados, lo que señala que la Cooperativa siempre esta comunicada con sus proveedores por distintos medios para evitar pérdidas de tiempo.

CONCLUSIONES

- La Gestión de la Cooperativa es ejecutada por el Gerente General y los Jefes Operativos de cada agencia, quienes se encargan de elaborar la planificación de las actividades a cumplir en el año, las metas fijadas inicialmente son evaluadas de forma porcentual tomando como referencia el cumplimiento del presupuesto.

- La Cooperativa posee varias políticas de desempeño institucional el cual está bajo la responsabilidad del área de Recursos Humanos estas políticas se ven reflejadas en las funciones diarias que realizan los empleados y en caso de su incumplimiento recurren a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno Institucional.

- El área de Inversiones realiza actividades de intermediación financiera de acuerdo a las políticas establecidas y el manual de funciones todo esto con el objetivo de incrementar la liquidez y solvencia Institucional.

- El proceso contable de la Cooperativa se rige a las normativas vigentes aplicadas en la contabilidad financiera el mismo que se cumple en un 80% de lo planificado, aunque la situación actual de la Institución es rentable y posee liquidez tiene la necesidad de mejorar en cada uno de las áreas que están conformadas por la entidad.

- La Gestión con relación a los créditos es controlada en base a un manual de funciones y reglamento de la Cooperativa que aseguren la recuperación del crédito en el tiempo establecido, para ello se realiza un análisis profundo de las personas interesadas en los créditos y se busca respaldar esos datos con documentación autorizada por las autoridades de la entidad.

- En base al trabajo de campo realizado se concluye que la administración de esta institución posee diversas falencias en cuanto al cumplimiento de sus manuales y reglamentos establecidos por la misma ocasionando que se impida el cumplimiento total de las metas propuestas por la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Realizar un control constante de las actividades planificadas inicialmente en base al presupuesto, para para cumplir con las metas establecidas para el logro de una Gestión eficiente y competente de la Cooperativa.

- Cumplir con cada política y normas existentes en la entidad para que de esa manera cumplan las metas propuestas de igual manera los empleados de la empresa deben cumplir las tareas encomendadas y esto deben ser tomadas con seriedad y ser cumplidas eficientemente en el tiempo establecido.

- Analizar minuciosamente las posibles inversiones que ayuden a incrementar la liquidez de la Cooperativa y que permitan mejorar su solvencia.

- Establecer las normativas vigentes actualmente en su totalidad en las actividades relacionadas con el área Contable para que obtenga datos reales y mejoren su situación económica en la que se encuentra la Cooperativa.

- Realizar un análisis adecuado con la finalidad de que cada crédito entregado sea recuperado, para eso deben cumplir con cada uno de los manuales y funciones de crédito además el personal encargado del área de créditos debe organizarse para su distribución de trabajo en cuanto al servicio dentro de la Cooperativa y el horario de inspecciones a realizar para evitar viajes innecesarios.

- Aplicar una Auditoría de Gestión para investigar todos los procesos que deben seguir para cumplir con sus actividades y así determinar las irregularidades ocasionadas; emitiendo un informe con respaldo en hallazgos.

CAPÍTULO III

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI- CANTÓN SALCEDO, DURANTE EL PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012”

3.1 ANTECEDENTES

La Gestión es una faceta muy importante que se debe tomar en cuenta dentro de una organización ya que en la actualidad no solo se busca el incremento de utilidades sin importar los costos y gastos a los que se incurran, sino que, ahora para conseguir eso se hace énfasis a la relación entidad – cliente; que busca el desarrollo institucional a través de un desempeño eficiente y eficaz que busca satisfacer lo que el cliente demanda formando una buena imagen que permita sobresalir en el mercado.

Con la acertada aplicación de la Gestión dentro de la institución se obtiene distintas ventajas a favor de la misma ya que, se direccionará a metas que con la buena y óptima utilización de los recursos disponibles se acelera el desarrollo de la Cooperativa en los aspectos administrativos, gerenciales y operativos. A fin de examinar la situación actual de la Institución Financiera objeto de estudio se aplica distintas funciones en esta sección con la única finalidad de mejorar el nivel de desempeño de la entidad. Durante este capítulo se desarrolló una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria en la que se aplicó los conocimientos adquiridos durante todos los periodos académicos.

3.2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria

Ubicación: Matriz Salcedo: Calle 24 de Mayo y Juan León Mera

Sucursal Ambato: 12 de Noviembre y Montalvo

Sucursal Pillaro: Montalvo y Urbina frente al Mercado San Juan

Finalidad: Esta Institución Financiera se dedica a entregar créditos a las personas que desean crear su propio negocio, esto lo realizan con el fin de que tengan empleo y de la ganancia sigan pagando la deuda, además efectúa el pago de Bono de Desarrollo Humano, recauda inversiones, entrega libreta de ahorros para esto los asesores de crédito salen a las comunidades y ofrecen su servicio en las mismas.

Periodo de Auditoría: El periodo de Auditoría que se efectúa es del 01 de Enero al 30 de Junio.

Año: 2012

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el crecimiento institucional no se debe solo al potencial económico, ahora en la actualidad, lo que incide en el desarrollo de una entidad abarca a más del aspecto económico el potencial humano, ya que de ello depende ofrecer servicios eficientes y eficaces.

La modernización de las instituciones financieras implica la transformación de la gestión administrativa así como cambios en las relaciones internas y con el entorno; es necesario flexibilizar las estructuras, hacerlas más livianas y promover esquemas que aseguren mayor compromiso de todas las dependencias de la institución,

agilizando los procesos internos. Para lo cual surge la necesidad de evaluar los procesos administrativos a través de una Auditoría de Gestión que se realiza con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades que realizan en la entidad Financiera.

PROPUESTA

Aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria ubicada en la Provincia de Cotopaxi- Cantón Salcedo, durante el periodo Enero-Junio del 2012, para entregar el informe como resultado del estudio realizado contribuyendo así de manera positiva a corregir las falencias existentes que impiden el cumplimiento de sus objetivos.

OBJETIVO GENERAL

➤ Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” ubicada en la Provincia de Cotopaxi-Cantón Salcedo, en el periodo Enero – Junio del 2012, para emitir un Informe que sea de beneficio en la toma de decisiones de la entidad y mejore su desempeño institucional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

➤ Evaluar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria a través de un examen, para emitir un criterio profesional de las irregularidades detectadas.

➤ Aplicar instrumentos investigativos durante el proceso de Auditoría de Gestión para elaborar los papeles de trabajo como medio de respaldo del trabajo realizado.

➤ Detallar los hallazgos obtenidos en la Auditoria de Gestión para plantear soluciones factibles que permitan mejorar las actividades que realiza la institución.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” está calificada por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario , las investigadoras realizaron esta Auditoría bajo las Normas de Auditoria Generalmente Aceptados, esta consta de tres grandes grupos y cada una de ella se subdivide en; el primer grupo en tres, el segundo grupo en tres y el último grupo en cuatro, cada uno de estos son indispensables debido a que son tomadas en cuenta al momento de la aplicación de la misma.

METODOLOGÍA

En la investigación para el desarrollo del presente trabajo investigativo se utilizó como metodología el diseño no experimental, que consiste en un estudio sistemático y empírico de las variables limitándose únicamente a la observación de un fenómeno de forma natural, permitiendo a las investigadoras a ejecutar la Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria ubicada en la Provincia de Cotopaxi- Cantón Salcedo, durante el periodo Enero-Junio del 2012.



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN
SOLIDARIA

I FASE: PLANIFICACIÓN

I: ARCHIVO DE
PLANIFICACIÓN
PRELIMINAR

CLIENTE: Cooperativa De Ahorro y Crédito Integración Solidaria
DERECCIÓN: Salcedo
NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría de Gestión
PERIODO: Enero – Junio del 2012

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ÍNDICE DEL EXPEDIENTE DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

APL. FASE PLANIFICACIÓN

- 11 Diagnóstico de los Principales Problemas de la Entidad
- 12 Antecedentes de la Auditoría de Gestión
- 13 Carta de Propuesta de Servicios Profesionales
- 14 Carta de Conflicto de Intereses
- 15 Plan de Trabajo
- 16 Contrato de Auditoría
- 17 Carta Compromiso
- 18 Siglas a Utilizar
- 19 Marcas de Auditoría
- 20 Memorándum de Planificación

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

11
1/2

DIAGNÓSTICO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA ENTIDAD

**Conocimiento de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria
(FODA) (Propuesto)**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipo necesario para desarrollar sus actividades ➤ Edificios propios ➤ Horarios flexibles de atención ➤ Uso racional de los recursos ➤ Capacitaciones ➤ Extensión de las Agencias a lugares estratégicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Una débil gestión en la retención de clientes ➤ Frecuente cambio de personal ➤ Los empleados no permanecen en sus lugares de trabajo ➤ Marketing y publicidad reducidos ➤ No existe sentido de pertenencia por parte de los empleados.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Flexibilidad al cambio ➤ Mercado no cubierto en sus totalidad ➤ Áreas estratégicas de ubicación de la Cooperativa ➤ Medios de inversión ➤ Apoyo de otras entidades 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competencia del mismo sector ➤ Sistema financiero extenso en diversas áreas ➤ Desempleo ➤ Probabilidad de inversiones no acertadas ➤ Pocos especialistas en el área del Cooperativismo

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

11
2/2

ANÁLISIS DEL FODA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria es una institución financiera que presenta entre sus fortalezas el poseer un equipo necesario para desarrollar sus respectivas actividades, posee edificios propios, sus horarios de atención son flexibles y se establecen acorde a las necesidades de sus clientes, el personal tiene presente la importancia del uso racional de los recursos, otra de sus fortalezas es la capacitación permanente que reciben los empleados a fin de mejorar su servicio; al igual que posee fortalezas la Cooperativa presenta algunas debilidades como la débil gestión en la retención de socios y clientes, algunos de sus clientes presentan inconformidad en el servicio que ellos reciben, lo que está relacionado con la poca permanencia de los empleados en sus lugares de trabajo, el frecuente cambio de personal, se considera además como una debilidad la existencia de marketing y publicidad reducida lo que no permite que se conozca a la Cooperativa.

En el ambiente externo de la Cooperativa se analiza las oportunidades entre las cuales está la flexibilidad al cambio que se da constantemente en el ámbito económico, el mercado financiero no es cubierto en su totalidad en el sector, la Cooperativa posee áreas estratégicas de ubicación que ayudará a su desarrollo; como toda entidad financiera tiene posibles amenazas esta tiene algunas tales como la Competencia, un sistema financiero extenso que no se puede cubrir en su totalidad, el desempleo en el sector y las posibles inversiones no acertadas que se den.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

12
1/2

ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción, el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros, pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas así como determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la Auditoría.

Durante la Revolución Industrial el objeto de estudio comienza a diversificarse, se desarrolla la gran empresa y por ende la contabilidad, y a la luz del efecto social se modifica, el avance de la tecnología hace que las empresas manufactureras crezcan en tamaño, en los primeros tiempos se refería a escuchar las lecturas de las cuentas y en otros casos a examinar detalladamente las cuentas “oída por los auditores firmantes”.

Los propietarios empiezan a utilizar los servicios de los gerentes a sueldos, con esta separación de la propiedad y de los grupos de administradores la Auditoría protegió a los propietarios no solo de los empleados sino de los gerentes. “Ya a partir del siglo

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 0301/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

12
2/2

XVI las Auditorías en Inglaterra se concentran en el análisis riguroso de los registros escritos y la prueba de la evidencia de apoyo los países donde más se alcanza este desarrollo es en Gran Bretaña y más adelante Estados Unidos”.

“Ya en la primera mitad del siglo XX de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior la práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y de los cambios en la situación financiera.

“En el año de 1935, James O. McKinsey, en el seno de la American Economic Association sentó las bases para lo que él llamó "auditoría administrativa", la cual, en sus palabras, consistía en "una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable." Viendo ya la necesidad de las revisiones integrales y analizando a la empresa como un todo en 1945, el Instituto de Auditores Internos Norteamericanos menciona que la revisión de una empresa puede realizarse analizando sus funciones a fines de 1940 cuando los analistas financieros y los banqueros expresaron el deseo de tener información que le permitiera realizar una evaluación administrativa trajo consigo el surgimiento de otro tipo de Auditoría, la de Gestión.”

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

13
1/3

CARTA DE PROPUESTA DE SERVICIOS PROFESIONALES

ANTECEDENTES

Luego de varias Observaciones y Entrevistas con el Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria”, se ha logrado obtener la apertura necesaria, para realizar una Auditoría de Gestión, a cambio de que se entregue un informe y dictamen como resultado de su estudio, lo cual contribuirá de manera positiva a corregir las falencias que como producto de esta Auditoría se encuentren en sus actividades diarias.

NATURALEZA

La Auditoría de Gestión se realiza a los diferentes departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” con el fin de mejorar el desempeño institucional y la administración de los recursos con los que dispone la Institución.

ALCANCE

La Auditoría de Gestión se aplicará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” durante el período Enero - Junio del 2012

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

13
2/3

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el crecimiento institucional no se debe solo al potencial económico, ahora en la actualidad, lo que incide en el desarrollo de una entidad abarca a más del aspecto económico el potencial humano, ya que de ello depende ofrecer servicios eficientes y eficaces.

La modernización de las instituciones financieras implica la transformación de la gestión administrativa así como cambios en las relaciones internas y con el entorno; es necesario flexibilizar las estructuras, hacerlas más livianas y promover esquemas que aseguren mayor compromiso de todas las dependencias de la institución, agilizando los procesos internos. Para lo cual surge la necesidad de evaluar los procesos administrativos a través de una Auditoría de Gestión que se realiza con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades que realizan en la entidad Financiera.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL

➤ Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” ubicada en la Provincia de Cotopaxi - Cantón Salcedo, en el periodo Enero – Junio del 2012, para emitir un Informe que sea de beneficio en la toma de decisiones de la entidad y mejore su desempeño institucional.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

13
3/3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” con la finalidad de verificar el cumplimiento de las actividades que realizan, para luego determinar un informe de las actividades de lo anterior ya mencionado.
- Formular recomendaciones dirigidas al mejoramiento de las funciones que desempeñan cada personal de la entidad, para contribuir al fortalecimiento de la gestión de la entidad auditada.

ESTRATEGIAS

- Realizar visitas previas para la verificación del cumplimiento de las actividades que realizan el personal de la entidad.
- Recopilar datos o informaciones reales de la Institución Financiera.
- Aplicar los Indicadores de Gestión.

Jenny Aimacaña
AUDITORES A.J. & L.I.

Irma Lema
AUDITORES A.J. & L.I.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

14
1/1

CARTA DE CONFLICTO DE INTERESES

A quien corresponda con el propósito de que el proceso de Auditoria cumpla con las normas necesarias y de garantía al interesado la firma auditora “**A.J. & L.I.**” tiene a bien certificar que no existen lasos de consanguinidad, ni afinidad con ningún funcionario, empleado o representante de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”**, en verdad de lo estipulado en los parámetros del contrato el presente documento garantiza la confiabilidad de nuestros servicios.

Atentamente;

Aimacaña Jenny
CI: 0502984008

Lema Irma
CI: 0502990120

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

15
1/1

PLAN DE TRABAJO

N°	ACTIVIDADES	DICIEMBRE				ENERO				FEB.	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Visita preliminar	X									
2	Reunión con el personal de la Cooperativa			X							
3	Diseño de la planificación preliminar y específica					X	X				
4	Diseño y aplicación de instrumentos de investigación							X			
5	Evaluación del Control Interno							X			
6	Aplicación de Análisis Financiero y de los Indicadores de Gestión								X		
7	Aplicación de las pruebas de Auditoría								X		
8	Elaboración de las Hojas de Hallazgos								X	X	
9	Redacción del Informe Final										X
10	Presentación del Informe										X

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

16
1/5

CONTRATO DE AUDITORÍA

CLÁUSULAS

I CONTRATANTES.- Celebran el presente contrato, por una parte la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA Ltda.”, ubicada en la Provincia de Cotopaxi-Ciudad de Salcedo, representada por su Gerente General, el Ing. Carlos Pandí, quien en adelante se llamará “Empleador” y por la otra parte de AUDITORES A.J. & L.I., a quien en lo posterior se la llamará “El Contratado”.

II OBJETO DEL CONTRATO. El objeto del contrato está enfocado a establecer los términos y condiciones bajo los cuales las AUDITORES A.J. & L.I, prestan los servicios de Auditoría de Gestión que se realizarán sobre la base del análisis de los procesos administrativos.

III RELACIÓN PERSONAL.- Las partes indican que en el presente contrato no existe relación de dependencia personal entre la Cooperativa y las Investigadoras.

IV MATERIA DE CONTRATO.- La “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA Ltda.”, suscribe el contrato con las Investigadoras para que ésta presente los servicios de auditoría, y los de AUDITORES A.J. & L.I, aceptan prestar tales servicios, todo de conformidad con la siguiente indagación: Efectuar la Auditoría de Gestión a la “COOPERATIVA

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

16
2/5

DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA Ltda.”, domiciliada en la ciudad de Salcedo, por el periodo Enero – Junio del 2012. Dicho examen tendrá por objeto evaluar el grado de eficiencia, eficacia que presentan los procesos administrativos antes mencionados.

V OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA AUDITORA.- Durante la vigencia de este contrato los AUDITORES A.J. & L.I. se obliga a:

- a) **Realizar la Auditoría de Gestión;** entregar oportunamente a la Cooperativa los informes que se obtengan con motivo de dicha auditoría, así como a cumplir las demás obligaciones que se establecen expresamente en los términos del presente contrato.
- b) **No subcontratar ni ceder en forma parcial o total** en favor de cualquier otra persona física o moral los derechos y obligaciones derivados del presente contrato.
- c) **Avisar por escrito sobre las circunstancias** que impliquen la inversión de tiempo adicional o decremento para la prestación de los servicios objeto de este contrato.
- d) Informar oportunamente a la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA.”, de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir, en su caso, con las obligaciones que le señala el presente contrato.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

16
3/5

e) **Guardar total y absoluta reserva sobre la información** que le proporcione la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA Ltda.”, así como a la que tenga acceso con motivo de la Auditoría objeto de este contrato, además de los resultados que arrojen las investigaciones practicadas, obligándose a utilizar dicha información exclusivamente para los fines del presente contrato, por lo que no podrá divulgar la en provecho propio o de terceros.

f) **Los resultados que se deriven de la Auditoría** pertenecerán a la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA Ltda.”, los cuales podrán ser utilizados en las áreas pertinentes para incorporar mejoras en el accionar de la Institución.

VI OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA”.- La Institución se compromete a entregar con la debida oportunidad la información que las Investigadoras solicitan en cada una de las visitas a las instalaciones.

Para mejor cumplimiento de la Auditoría, se ha previsto una amplia colaboración del personal de la empresa para con las Investigadoras. La oportunidad y forma de esta cooperación será coordinada a través del Jefe de Talento Humano, durante el transcurso del trabajo de auditoría. Toda la información solicitada por la Auditora para llevar a cabo sus labores deberá ser proporcionada por la Cooperativa de manera oportuna.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

16
4/5

VII HORARIOS PARA LA AUDITORÍA.- Para la realización del examen las Investigadoras iniciarán su trabajo a partir del 24 de Diciembre del 2012 y entregará al Cliente el Informe Final de Auditoría que incluirá las conclusiones y recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño de las áreas de estudio el 11 de Febrero del 2013.

Se proporcionará el calendario de trabajo en condiciones normales, que puede estar sujeto a ajustes por efectos ajenos al control de las Investigadoras.

VIII OCTAVA. HONORARIOS.-El Cliente no pagará a las Investigadoras la compensación por los servicios prestados debido a que se está realizando una investigación con fines académicos.

IX PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.- El presente contrato considerando la naturaleza de las labores a realizarse, durará desde la fecha de su celebración es decir desde el 24 de Diciembre del 2012 hasta el 11 de Febrero del 2013, tiempo dentro del cual las Investigadoras realizarán su trabajo y terminarán con las labores contratadas.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

16
5/5

Una vez, fijadas las cláusulas del presente contrato y con previo entendimiento de las partes se procede a la firma del mismo, en la ciudad de Salcedo el día 24 de diciembre del 2012.

Ing. Carlos Pandi
GERENTE GENERAL

Jenny Aimacaña
AUDITORES A.J. & L.I

Irma Lema
AUDITORES A.J. & L.I

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

17
1/2

CARTA COMPROMISO

Ingeniero.

Carlos Pandi

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“INTEGRACIÓN SOLIDARIA”

Presente.-

De nuestra consideración:

Expresándole un cordial saludo, nos dirigimos a usted como representante de esta respetada Institución Financiera para poner a su disposición nuestros servicios.

Se realizará una Auditoría de Gestión con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento de las metas propuestas para detectar las posibles desviaciones y riesgos que perjudiquen el avance institucional, esta Auditoría permitirá Evaluar el Control Interno que aplica la Cooperativa y su direccionamiento al cumplimiento de los objetivos de las respectivas áreas que integran esta entidad.

Para que la Auditoría sea realizada de manera eficiente se requiere la colaboración del personal que forma parte de la Institución, esto facilitará la obtención de información verídica que retribuya nuevas estrategias que mejoren la situación actual de la Cooperativa.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

17
2/2

Las investigadoras aseguran la confidencialidad de todos los datos proporcionados por esta Institución, ya que esta información será de uso exclusivo para la Cooperativa y las investigadoras con fines de mejoramiento en el desempeño institucional.

Por la gentil atención que confiera al presente documento sírvase firmar al final del documento como constancia del acuerdo establecido.

Ing. Carlos Pandi
GERENTE GENERAL

Jenny Aimacaña
AUDITORES A.J. & L.I

Irma Lema
AUDITORES A.J. & L.I

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

18
1/1

SIGLAS A UTILIZAR DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO

CARGO	NOMBRE	SIGLAS
Tutora	Ing. Mónica Catalina Rueda	M.C.R
Grupo de Investigación	Jenny Paulina Aimacaña Shingón	J.P.A.S.
Grupo de Investigación	Irma Alexandra Lema Benavides	I.A.L.B

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 05/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

19
1/1

MARCAS DE AUDITORÍA

SIMBOLOGIA	DESCRIPCIÓN
CI	Control Interno
✓	Revisado
IFA	Informe Final Auditoría
APL	Archivo de Planificación
AC	Archivo Corriente
//	Verificado con Documentación de Soporte
IG	Indicadores de Gestión
P	Pendiente de verificar
√	Comprobado físicamente
E	Sin documentación de Respaldo
-	No posee información
*	Observado
X	Se contrapone al precepto legal
N/A	No aplica

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 05/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

20
1/3

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Ing. Carlos Pandi
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Integración Solidaria

Presente;

A través de la presente permitimos informarle los puntos a tratarse durante la Auditoría de Gestión que se aplicara a esta entidad durante el periodo establecido.

1. ANTECEDENTES

Luego de varias indagaciones y entrevistas con el Ing. Carlos Pandi Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria”, se ha logrado tener la apertura necesaria, para realizar una Auditoría de Gestión, a cambio de que el Grupo de Investigación entregue al final un informe y dictamen como resultado, lo cual contribuirá de manera positiva a corregir las falencias.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Se realizó esta Auditoría de Gestión a razón de que los directivos conozcan la importancia de medir y evaluar la fuerza de trabajo y conocer la influencia de los Indicadores de gestión en las diferentes actividades y procesos de la entidad.

OBJETIVOS

- Verificar el cumplimiento de las actividades que realizan en las diferentes áreas de la Entidad con la finalidad de emitir un informe verídico para la misma.
- Analizar y verificar el cumplimiento de las metas, de los objetivos propuestos por

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 05/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

20
2/3

los directivos de la Cooperativa.

3. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria es una entidad financiera creada con 11 socios con la finalidad de apoyar a las personas que necesitan y estas sea de bajos recursos económicos, para que los mismos puedan crear sus propios negocios.

4. VALORES Y OBJETIVOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria para un mejor desempeño de sus actividades tanto a nivel administrativo, operativo y financiero trabaja con los siguientes:

VALORES

Seguridad

Confianza

Solidez:

Democracia

Respeto al Medio Ambiente

OBJETIVOS

- Prestar servicios financieros adecuados y de calidad.
- Permitir a los socios el acceso a los créditos para cubrir sus necesidades.
- Lograr un crecimiento de la institución al ofrecer productos y servicio adecuado a las necesidades del socio.
- Minimizar el riesgo y mantener indicadores de morosidad aceptables.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 05/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

20
3/3

5. PUNTOS DE INTERÉS PARA LA AUDITORÍA

Se considera que el trabajo de Auditoría, se debe centrar en los rubros administrativos sujetos a investigación que en conjunto representan cada una de las áreas de la entidad considerando además que la empresa auditada se dedica a las actividades financieras.

6. IDENTIFICACIÓN DE COMPONENTES A SER EXAMINADOS

Se ha determinado la necesidad de evaluar las actividades administrativas para lo cual se efectuará el levantamiento de la información evaluando sus controles y determinando los riesgos existentes que impiden mejorar su desempeño institucional.

7. RECURSOS

Humanos:

Dra. Mónica Rueda

Jenny Aimacaña

Irma Lema

Materiales: Carpetas, hojas de papel bond, cartuchos, servicio de impresión, esferos, etc.

Tecnológicos: Computadora, Internet, escáner, copiadora, cámara, grabadora.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 05/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

INFORMACIÓN GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN
SOLIDARIA

II: ARCHIVO
PERMANENTE

CLIENTE: Cooperativa De Ahorro y Crédito Integración Solidaria
DERECCIÓN: Salcedo
NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría de Gestión
PERIODO: Enero – Junio del 2012

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013

AP. ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

- 21 Reseña Histórica de la Cooperativa
- 22 Misión, Visión y Valores
- 23 Dirección de la matriz, sucursales.
- 24 Nomina de Empleados
- 25 Escritura de Constitución y Estatutos
- 26 Organigrama
- 27 Resumen del Balance

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

21
1/4

RESEÑA HISTÓRICA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No.O14-09 con fecha 05 de junio del 2009, es una sociedad con personería jurídica de derecho, sin fines de lucro y dedicada principalmente a brindar servicios de ahorro y crédito a la sociedad en general.

Esta institución nació gracias a la iniciativa de los jóvenes indígenas y mestizos de la Parroquia Pilahuin, Juan Benigno Vela, Picaihua; liderado por el Ing. Carlos Pandi Capuz, Juan Carlos Chango Telenchana entre otros, tras largas conversaciones y análisis deciden invitar a un grupo de líderes indígenas de las diferentes comunidades pertenecientes a la Provincia de Tungurahua, pensando mejorar las condiciones de vida de nuestras comunidades.

Es así que se unen las familias, Chango, Pandi, Capuz, Ipiales, Palate, Freire, Llambo, Shulqui, Yucailla, Isalema, de Pilahuin y Chibuleo Provincia de Tungurahua; se realizó la primera reunión el 8 de abril del año 2008 en la casa de la familia del Ingeniero Carlos Pandi en donde deciden dar inicio al proyecto de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La segunda reunión se realizó el 15 de abril en donde recibieron el asesoramiento necesario y se contrató los servicios profesionales del Dr. Luis Chaluisa, hasta que el 25 de abril del mismo año se acordó poner una cantidad de dinero con la finalidad

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

21
2/4

de capitalizar, y formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, estos fondos fueron depositados en la Cooperativa San Francisco a nombre de la Ing. Segundo Carlos Pandi Gerente Profesional con Número de Cuenta N° 0031001529.

Al transcurrir el tiempo para cada uno fue una dura tarea de buscar el nombre de una nueva institución seleccionando algunos nombres y optando por INTEGRACIÓN SOLIDARIA, momento en que se inicia los trámites pertinentes con el asesoramiento del Dr. Luis Chaluisa, llegando así a cristalizar el sueño anhelado de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, abriendo sus puertas un día domingo 29 de junio del año 2009 en la ciudad de Salcedo, en las calles Juan León Mera y 24 de mayo de esta ciudad.

Hoy son una Entidad Financiera controlada por la Dirección Nacional de cooperativas, administrada por jóvenes conocedores de cooperativismo que han adquirido experiencia en instituciones que tienen aceptación social, como es; Mushuk Runa, Cooperativa Chibuleo, Banco Solidario y Cooperativa Ambato.

Para aportar en la realización de intermediación Financiera con el pueblo en general, con el propósito de reactivar la micro-economía del campo y la ciudad, contando con personal calificado y de amplia experiencia en manejo de micro-créditos.

Para implantar una ayuda al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo de un socio, de una Comunidad, sino de toda la Provincia y del Centro del País, constituyéndose así como el motor de la economía solidaria.

MISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda.”, es una Entidad

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

21
3/4

Financiera con visión social que busca el desarrollo integral de la población marginada del centro del País y del Ecuador, en áreas rurales y urbano populares, a través de la presentación de servicios financieros, no financieros, administrando eficientemente los recursos de los socios; ofreciendo servicios ágiles, oportunos, y con tasas de interés competitivos a través de su personal competente y comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios , inversionistas y bienestar a sus trabajadores.

VISIÓN

Ser una Institución Financiero líder e innovador consolidado entre las primeras del Centro del País, en prestar Servicios de calidad que superen las necesidades y expectativas de los socios, en el desarrollo de las Finanzas rurales y urbano populares activando el micro economía Popular.

VALORES

Sus valores se basan en la ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

Siguiendo la tradición de sus fundadores en actos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás” traducido en:

Honestidad, Seguridad, Confianza, Solidez, Democracia, Respeto al Medio Ambiente Trabajo en Equipo.

PRINCIPIOS

- Igualdad de obligaciones y derechos de los socios
- Libre acceso y retiro voluntario
- Membrecía abierta y voluntaria

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012**

21
4/4

- Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido
- Distribución de los excedentes en proporción al volumen de las operaciones o al trabajo realizado en la Cooperativa por cada socio.
- Interés limitado sobre los certificados de aportación que en ningún caso será mayor del 6% anual
- Indiscriminación y neutralidad política, religiosa y racial
- Variabilidad del capital social
- Educación, entrenamiento e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad.

OBJETIVOS EMPRESARIALES

- Reactivar la Microeconomía del campo y la ciudad que ayude en el desarrollo de las personas de escasos recursos económicos de toda la Provincia y del Centro del País, constituyéndose como el motor de la economía solidaria y popular.
- Garantizar una estructura administrativa Moderna, que desarrolle procesos y procedimientos enmarcados en la eficiencia y eficacia, los cuales le permitan el cumplimiento de sus competencias, según lo establecido por la Constitución y la Ley.
- Implementar y desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de obtener una adecuada prestación de los servicios en beneficio de la comunidad y así obtener un mejoramiento en los procesos internos.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

23
1/1

DIRECCIÓN DE LA MATRIZ Y SUCURSAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA		
CIUDAD		DIRECCIÓN
Matriz	Salcedo	Calle 24 de Mayo y Juan León Mera Telf.: 032-730-275
Sucursal	Ambato	12 de Noviembre y Montalvo
Sucursal	Pillaro	Montalvo y Urbina frente al Mercado San Juan Telf.:032-873-372

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

24
1/1

NÓMINA DE EMPLEADOS Y CARGOS

N°	NOMBRE	CÉDULA	CARGO QUE OCUPA
1	Pandi Capuz Segundo Carlos	1803376316	Gerente General
2	Caiza Caiza Segundo José	1803509585	Asesor Jurídico
3	Llambo Toalombo Segundo Tomas	1803250743	Gerente de Agencia
4	Shulqui Pandashina José Serafín	1804253340	Gerente de Agencia
5	Yucailla Baltazar Fabián Alfredo	17160033012	Gerente de Agencia
6	Caiza Azas Klever Rene	1803672672	Contador General
7	Chango Caluña Ángel David	18046393008	Jefe de Talento Humano
8	Yanchaliquin Yanchaliquin Segundo Islao	0201204054	Jefe de Inversiones y Marketing
9	Mirian Marlene Analuisa Taipe	0502664923	Jefe Operativo
10	Chango Telenchana Juan Carlos	1803505609	Jefe de Créditos
11	Asas Toapanta Alex Danilo	1803343431	Administrador de Sistemas
12	Freire Montesdeoca Rómulo Sebastián	1803411350	Asistente de Sistemas
13	Calapiña Calapiña Elvia Lucia	1803236874	Asistente de Contabilidad
14	Ramos Salazar Alexandra Elizabeth	Asistente de Talento Humano
15	Jorge Asdrúbal Capuz Mejía	1803376563	Asistente de Crédito
16	Nancy Verónica Masabanda Caluña	1805356555	Asistente de Operaciones
17	Sisa Manobanda Cury Duchicela	1804845392	Asistente de Operaciones
18	Masabanda Galarza María Etelvina	1600689044	Asistente de Operaciones
19	Puago Caiza Cesar Patricio	1804193538	Asistente de Cobranzas del Interior
20	Tenorio Chiluisa María Melida	0503154940	Asistente de Cobranzas del Exterior
21	Isalema Chulquirá Luis David	1804082541	Asistente de Cobranzas del Exterior
22	Toalombo Capuz Segundo Rumiñahui	1804753653	Asistente de Cobranzas del Exterior
23	Mazabanda Tipan Segundo Abel	1804501854	Asistente de Cobranzas del Exterior
24	Capuz Llambo Segundo Ángel	1803507381	Servicios Generales
25	Palomo Toaquiza William Anibal	1804892816	Recibidor –Pagador
26	Saquina Toapanta Nancy Liliana	1804286902	Recibidor –Pagador
27	Sisa Telenchana Ángel Amable	1803473170	Cajero Financiero
28	Marisol Carolina Chango Espín	1804813465	Asistente de Cartera
29	Pilalumbo Chango Diana Carolina	0503020515	Auxiliar de Contabilidad
30	Pilamunga Pandi Christian Giovanni	1805174834	Recaudador – Cobrador

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

25
1/3

ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN Y ESTATUTOS

ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.

La Asamblea General de Representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., en sesión celebrada en el Salón Auditorio de la Cooperativa, ubicado en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 06 de Junio del 2009, en uso de la facultad conferida en el artículo, del Decreto Ejecutivo No. 1061, resolvió reformar el Estatuto Social al que se incorpora las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, del Decreto Ejecutivo No. 1061 que contiene el Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público; y, las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 111 de 19 de Enero de 2010, y las normas expedidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, aplicables al sistema cooperativo de ahorro y crédito.

TITULO I

CONSTITUCIÓN, DOMICILIO, DURACIÓN Y RESPONSABILIDADES

Art. 1.- Domicilio y razón social.- Constituyese con domicilio principal en la Parroquia San Miguel de Salcedo, Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. La que se encuentra controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se registrá

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

25
2/3

por las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, el Decreto Ejecutivo No. 194, que contiene el Reglamento para la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan actividades de intermediación financiera y de responsabilidad con sus socios y, previa la autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la correspondiente ley aplicable al sistema cooperativo de ahorro y crédito, así como el presente Estatuto, con ilimitado número de socios; y, no menos de cincuenta, de responsabilidad limitada, capital variable e ilimitado.

Para efectos del presente Estatuto, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria - IEPS, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., el Decreto No. 1061, que contiene el Reglamento para la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, y Cooperativas de segundo piso sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, la Asamblea General de Representantes Ordinarias o Extraordinarias, abreviadamente se denominarán: “la Ley”, “la Superintendencia”, “la Cooperativa”, “el Decreto Ejecutivo No. 194”, “la Asamblea General”.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

25
3/3

TITULO II
DE LOS SOCIOS

Art. 7.- De los socios: Es socio de la Cooperativa la persona natural legalmente capaz para contratar y obligarse que haya suscrito el acta constitutiva como socio fundador y las personas naturales o personas jurídicas de derecho privado, que cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley, Decreto Ejecutivo No. 1061, el presente Estatuto y demás normativa interna, en lo posterior sean aceptados como tales por la Cooperativa.

Los socios deberán mantener al menos el valor mínimo de certificados de aportación determinados en este Estatuto; aquellas personas que no tengan certificados de aportación son clientes.

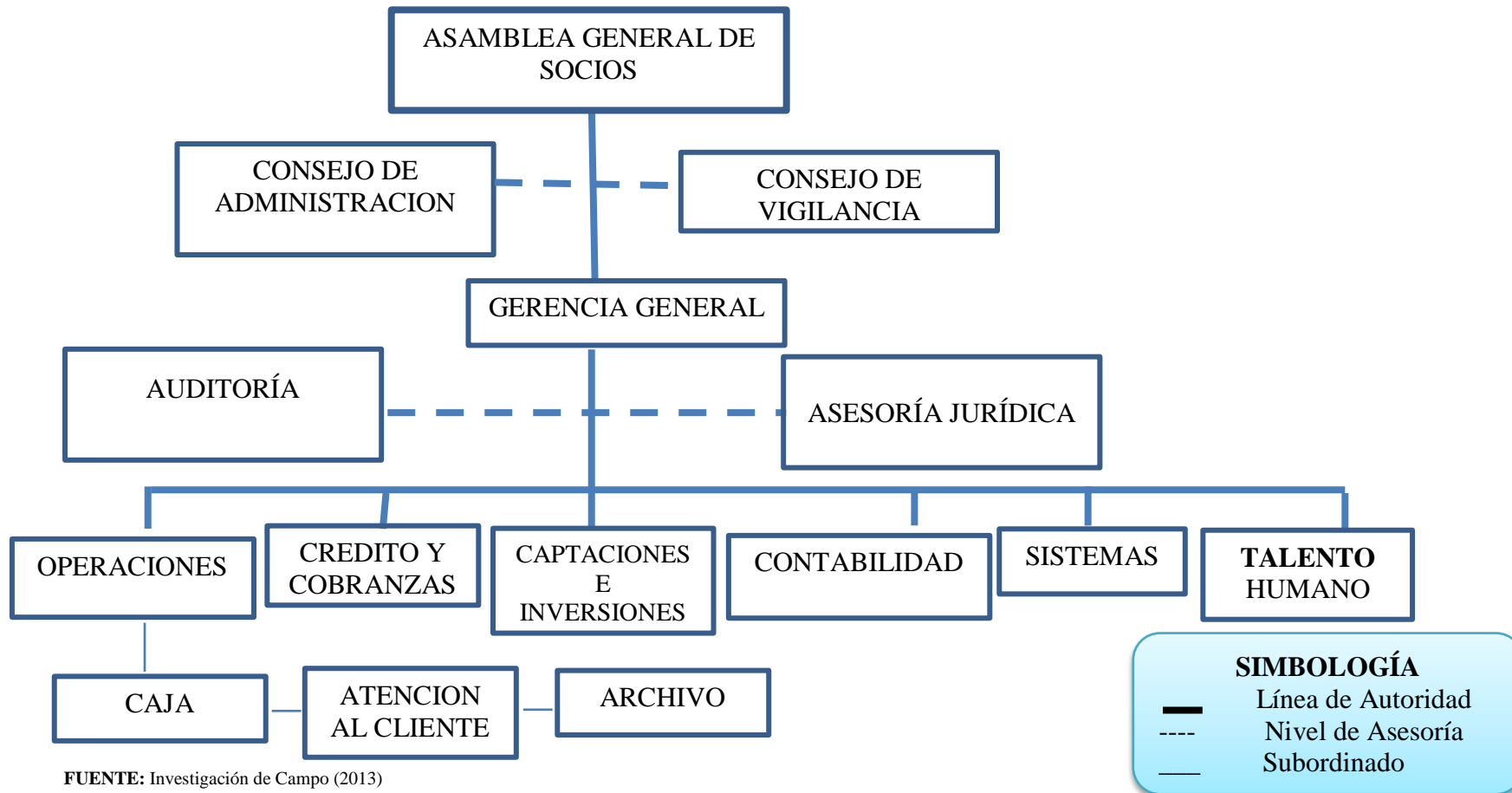
TITULO III
GOBIERNO, ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

Art. 19.- El gobierno, la administración y vigilancia de la cooperativa.- El gobierno, la administración; y, vigilancia de la Cooperativa estarán a cargo de:

- a. La Asamblea General;
- b. El Consejo de Administración;
- c. El Consejo de Vigilancia, y,
- d. La Gerencia General

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO



FUENTE: Investigación de Campo (2013)
ELABORADO POR: Las Investigadoras

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

27
1/4

ESTADOS FINANCIEROS DE COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”

CÓDIGO	CUENTAS	2012	2011
1	ACTIVOS		
11	FONDOS DISPONIBLES	263568,73	121853,04
1101	CAJA	137183,33	79673,55
110105	Efectivo	136316,77	79473,55
110115	Caja Chica	866,56	200
1103	Bancos y otras Instituciones financieras	117758,55	42179,49
110310	Bancos e instituciones financieras	117758,55	42179,49
14	CARTERA DE CREDITOS	923772	447730,53
1404	MICROCREDITOS	856649,82	423215,15
140405	De 1 a 30 días	281739,48	116353,03
140410	De 31 a 90 días	317698,36	148673,78
140415	De 91 a 180 días	165870,85	128753,18
140420	De 181 a 360 días	84131,81	24906,77
140425	De más de 360 días	7209,31	4528,39
1414	Cartera de Créditos para la microempresa	25251,57	5739,42
141405	De 1 a 30 días	7765,53	1999,11
141410	De 31 a 90 días	110523,44	1914,31
141415	De 91 a 180 días	4526,02	1124,44
141420	De 181 a 360 días	2308,95	701,56
141425	De más de 360 días	127,63	0
1424	Cartera de Créditos para la microempresa	80591,28	20772,31
142410	De 31 a 90 días	25919,95	3438,98
142415	De 91 a 180 días	10915,5	3661,36
142420	De 181 a 360 días	9562,88	7226,83
142425	De más de 360 días	18551,5	6445,14
1499	(Provisión para cartera inc.)	40490,67	1996,35
149905	(Cartera de crédito Comercial)	2,64	2,64
149910	(Cartera de crédito Consumo)	3,42	3,42
149920	(Cartera de crédito Microcrédito)	40484,61	1990,29

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

27
2/4

CÓDIGO	CUENTAS	2012	2011
16	CUENTAS POR COBRAR	19083,72	27072,69
1614	Pagos por cuenta de clientes	2118,14	55
161410	Comisiones	221,24	55
1603	Intereses por cobrar de cartera	11177,55	2855,42
160320	Cartera de Créditos para la microempresa	11172,25	2855,42
1690	Cuentas por cobrar varias	5788,03	24162,27
169005	Anticipo al personal	968,6	9,97
169025	Establecimientos afiliados	1000	1000
169090	Otras	4819,43	23152,3
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	103614,07	27094,81
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	27909,52	14962,37
180505	Muebles y enseres de oficina	25941,95	13445,92
180510	Equipo de oficina	1967,57	1516,45
1806	Equipos de computación	20854,46	8753,77
180605	Equipo de computación	20854,46	8753,77
1807	Unidades de Transporte	59625,07	9885
180705	Unidades de Transporte	59625,07	9885
1890	Otros	1939,92	208,57
189005	Otros activos depreciables	1939,92	208,57
1899	(Depreciación Acumulada)	6714,9	6714,9
189915	(Muebles y enseres y equipo de computación)	1889,85	1447
189920	(Equipo de computación)	3378,05	1889,85
189925	(Unidades de transporte)	1447	3378,05
19	OTROS ACTIVOS	49324,3	74354,29
1902	Otros Activos	0	1650
190275	Otros activos	0	1650
1904	Gastos y Pagos anticipados	30295,54	32641,71
190410	Anticipos a terceros	24191,23	30091,71
190490	Otros	2550	2550
1905	Gastos diferidos	18985,2	12274,78
190505	Gastos de constitución	3035,87	2500

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

27
3/4

CÓDIGO	CUENTAS	2012	2011
190520	programas de computación	13860	9440
190540	Arrendamientos	0	760,87
190599	(Amortización acumulada)	0	426,09
1908	Transferencias internas	0	27676,8
190805	Transferencias la matriz	0	696,86
190810	Transferencias Ambato	0	26979,94
1990	Otros	43,56	111
199090	Varias	43,56	111
	TOTAL ACTIVOS	1498693,97	698105,36
2	PASIVO		
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1137078,34	477219,91
2101	Depósitos a la vista	171931,04	152376,25
21013505	Cuentas Activas	157562,38	100919,55
21013510	Cuentas Inactivas	0	2397,94
21013525	Ahorro Encaje Activas	0	46978,49
21013530	Ahorro Encaje inactivas	0	1480,27
21014005	Depósitos de plazo	13600,98	600
2103	Depósitos a plazo	872849,06	324843,66
210305	De 1 a 30 días	229769,59	18650
210310	De 31 a 90 días	200548,44	65366,35
210315	De 91 a 180 días	331763,82	132087,31
210320	De 181 a 360 días	91467,21	66440
210325	De más de 361 días	19300	42300
25	CUENTAS POR PAGAR	49790,22	60592,36
2501	Intereses por pagar	22960,15	12297,84
250115	Depósitos a plazo	22507,14	12297,57
250135	Obligaciones financieras	0	0,27
2505	Contribuciones, impuestos y multas	5706,62	2928,37
25050505	Retención fuente 1%	78,16	92,17
25050510	Retención fuente 2%	44,77	178,53
25050515	Retención fuente 8%	210,45	522,02

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

27
4/4

CÓDIGO	CUENTAS	2012	2011
25050520	Retención fuente 2% re	0	243,76
25050530	RETENCION FUENTE 10%	116,66	110,23
25051005	Impuesto IVA 100%	455,65	819,32
25051010	Impuesto IVA 70%	64,62	631,98
25051015	Impuesto IVA 30%	48,36	330,36
2506	Proveedores	15312,22	148,52
250605	Proveedores	15312,22	148,52
2590	Cuentas por pagar varias	22,3	45217,63
259090	Otras cuentas por pagar	22,3	45217,63
29	OTROS PASIVOS	0	23855,73
2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	0	23855,73
290805	Transferencias Matriz Salcedo	0	23855,73
	TOTAL PASIVOS	1186868,56	561668
3	PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL	146712,48	117886,23
3103	Aporte de Socios	146712,48	117886,23
310305	Certificados aportación	146712,48	117886,23
36	RESULTADOS	11668,04	11418,8
3603	UTILIDADES ACUMULADAS	13144,91	11418,8
360305	Utilidades Acumuladas	13144,91	11418,8
	TOTAL PATRIMONIO	291626,38	129305,03
	EXCEDENTE PERIODO	20199,03	7132,33
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1478494,94	698105,36

GERENTE

CONTADOR

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 07 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

ANÁLISIS DE LA ENTIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN
SOLIDARIA

ARCHIVO CORRIENTE

CLIENTE: Cooperativa De Ahorro y Crédito Integración Solidaria
DERECCIÓN: Salcedo
NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría de Gestión
PERIODO: Enero – Junio del 2012

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 08 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

ÍNDICE DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

AC: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

- 30 Cuestionario de Control Interno
- 31 Martiz de Evaluación de Control Interno
- 32 Análisis e Interpretación de Balances
- 33 Indicadores Financieros
- 34 Indicadores de Gestión

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 08 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

30
1/3

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: Gerencia

OBJETIVO: Evaluar el Control Interno de la Institución para determinar el grado de cumplimiento de la planificación.

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
AMBIENTE INTERNO					
1	¿La alta dirección de la entidad, ha establecido los principios de integridad y valores éticos como parte de la cultura organizacional?	1			
2	¿La entidad para su gestión, aplica un sistema de planificación para su funcionamiento?	1			
3	¿En la entidad se encuentran detectadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas?		0		
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
4	¿Conoce todo el personal integrante de la Cooperativa la misión, visión y valores Institucionales?		0		
5	¿Los objetivos de la entidad y los planes establecidos son reales y viables?	1			
6	¿Se establecen indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos?	1			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
7	¿Los directivos de la entidad identifican los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos?	1			

ELABORADO POR: J. & L.I	FECHA: 08/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

30
2/3

ÁREA DE GERENCIA					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
8	¿Los sistemas y su información están protegidos y son manejados por personal autorizado?	1			
9	¿Los resultados que se obtienen de las actividades de planificación se documentan y difunden a todos los niveles de la organización?	0,60			Solo a un representante de créditos de la agencia Ambato
RESPUESTA AL RIESGO					
10	¿Luego de realizar un control se fijan nuevos procedimientos para solucionar los problemas encontrados?	1			
11	¿Se realizan capacitaciones para reforzar los conocimientos y reducir los riesgos y fraudes?	0.50			A un determinado personal
12	¿Cuándo se presenta algún inconveniente la solución del mismo es rápida?	1			
ACTIVIDADES DE CONTROL					
13	¿Se supervisan los procedimientos efectuados en base a las metas planteadas?	1			
14	¿El Gerente verifica la información recopilada para la otorgación de créditos?	1			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
15	¿La información sobre posibles cambios es comunicada por el Gerente a todo el personal con claridad y efectividad?	1			

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 08/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

30
3/3

ÁREA DE GERENCIA					
N°	PREGUNTA	PREGUNTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
16	¿El Gerente es el único que da autorización para facilitar reportes confidenciales a terceros?	1			A mas de la autorización del Gerente se incluye la autorización de Recursos Humanos
17	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	1			
MONITORÉO					
18	¿Se analizan los informes de auditoría externa?	1			
19	¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?		0		
20	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	1			
TOTAL		16,10	3		

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 08/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

31
1/1

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

$$NC = \frac{16,10}{20} * 100 = 80,5\%$$

CONFIANZA= 81% ALTA

DETERMINACION DEL NIVEL DE RIESGO			
CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
Porcentaje	15% -50%	51% -75% Bajo, pudiendo	76% -95%
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

ANÁLISIS: Al determinar el Nivel de Confianza, mediante la aplicación del Cuestionario de Control Interno, se obtuvo un Nivel de Confianza del 81% lo que significa que la información que presento el área de gerencia es confiable en un 81% con un margen de riesgo bajo lo que indica que esta área necesita mejorar para lograr cumplir con los objetivos deseados.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 15/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

30
1/3

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: Talento Humano

OBJETIVO: Evaluar el Control Interno de la Institución para determinar el grado de cumplimiento de las actividades que realizan en la entidad.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
AMBIENTE INTERNO					
1	¿Los puestos de dirección están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?	0,40			Necesitan mejorar en todos los niveles
2	¿Los mecanismos para el reclutamiento, evaluación y promoción del personal, son transparentes?	1			
3	¿Los directivos de la institución en coordinación con el área de Talento Humano promueven la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal?	1			
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
4	¿Se fijan actividades que mejoren el ambiente laboral?	1			Eventos sociales Cumpleaños de los empleados
5	¿Se adoptan objetivos y metas para el área?	0,50			Tener personal eficiente y competitivo.
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
6	¿Se encuentran debidamente asignadas las funciones de las personas que trabajan en el área?	1			
7	¿Considera que el personal de cada área es suficiente para hacer frente a los requerimientos de los servicios otorgados por la Cooperativa	0,80			Hace falta capacitar al personal.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 08/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

30
2/3

ÁREA DE TALENTO HUMANO					
N°	PREGUNTA	PREGUNTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
8	¿Las funciones están distribuidas de acuerdo a la estructura y organización?	0.80			
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
9	¿Se establecen procedimientos y mecanismos para controlar la asistencia y permanencia de los empleados en el lugar de trabajo?	0.60			Registros electrónicos de asistencia
10	¿Se evalúa el desempeño del departamento con relación a la meta institucional?	1			De acuerdo a los resultados mensuales
RESPUESTA AL RIESGO					
11	¿Se han establecido procedimientos para presentar quejas y reclamos?	0,10			Hay buzón de voz pero no se utiliza.
12	¿Se otorgan premios e incentivos por aumentos de productividad debido al desempeño o sugerencias del personal?	1			Incremento de salario o un bono adicional al saldo.
ACTIVIDADES DE CONTROL					
13	¿El personal conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito o verbalmente?	1			
14	¿La unidad de Talento Humano difunde políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño?	1			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
15	¿Los empleados que son capacitados transmiten y ponen en práctica los conocimientos adquiridos?	0,80			En un 80% en practica
16	¿La estructura organizativa facilita el flujo de Información de las actividades de la empresa?	1			

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 08/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

30
3/3

ÁREA DE TALENTO HUMANO					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
MONITORÉO					
17	¿El área de Talento humano realiza el seguimiento de los resultados de las capacitaciones efectuadas?	1			
	TOTAL	14	0		

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 08/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

30
1/1

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

$$NC = \frac{14}{17} * 100 = 82,35\%$$

CONFIANZA= 82% ALTA

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO			
CONFIANZA	BAJA	MEDIO	ALTA
Porcentaje	15% -50%	51% -75%	76% -95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

ANÁLISIS: Al determinar el Nivel de Confianza, mediante la aplicación del Cuestionario de Control Interno, se obtuvo un Nivel de Confianza del 82 % lo que significa que la información que presento el área de Talento Humano es confiable en un 82% con un margen de riesgo bajo lo que indica que esta área necesita mejorar en especial dando capacitaciones al personal ya que también de ellos depende el buen funcionamiento de la entidad y la permanencia de los clientes.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 15/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: CRÉDITOS

OBJETIVO: Evaluar el Control Interno de la Cooperativa para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados en las actividad de los créditos que realizan las personas encargadas en esta área.

N°	PREGUNTA	CRÉDITOS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
AMBIENTE INTERNO					
1	¿Tiene conocimiento del Reglamento de Crédito?	1			
2	¿Existen documentos para autorizar la salida del personal a realizar las respectivas inspecciones?	0.80			Los ruteros los firma el Jefe de Créditos.
3	¿El organigrama esta complementado con un orgánico funcional actualizado y el mismo se lleva a la práctica?	0.90			Se encuentran en modificación.
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
4	¿Se mide el cumplimiento de objetivos del área de créditos?	0.60			No son cumplidas en su totalidad
5	¿Los objetivos de la institución son claros y conducen a la fijación de metas?	1			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGO					
6	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el Gerente?	1			
7	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales de quienes están interesados en los créditos?	1			

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 09/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

30
2/3

AREA DE CRÉDITOS					
N°	PREGUNTA	PREGUNTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
8	¿Se ha fijado políticas relacionadas a los créditos y se supervisa su cumplimiento?	1			Gerente y Jefe de Créditos.
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
9	¿Luego de su evaluación se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	1			
10	¿Se analizan los posibles riesgos que pueden suceder así como las medidas necesarias para combatirlos?	1			
11	¿Se determina la posibilidad de ocurrencia de riesgos?	0.70			No previene ningún tipo de riesgo.
RESPUESTA AL RIESGO					
12	¿Antes de la autorización de un desembolso de crédito se realiza un estudio razonado que asegure su destino?	0,75			Se verifica la información acudiendo a terceros.
13	¿Los documentos por préstamos u obligaciones cancelados, se conservan en el archivo, como soporte de los comprobantes de pago respectivos?	1			
ACTIVIDADES DE CONTROL					
14	¿Se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económica financiera-patrimonio y legal?	0,70			Se actualiza cuando solicita nuevo crédito

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 09/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

30
3/3

ÁREA DE CRÉDITOS					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
15	¿Se realiza un análisis exhaustivo para la concesión de crédito con un nivel bajo de riesgo?	1			
16	¿El acceso a los recursos, registros y comprobantes está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?	1			La posee el Jefe de Créditos y es autorizada por el Gerente de forma escrita.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
17	¿La información generada por los empleados de las diferentes áreas de créditos es procesada y comunicada oportunamente?	1			
18	¿Cuenta con un comité de crédito para la respectiva aprobación?	1			
19	¿Existe un plan de promoción y difusión de los productos y servicios financieros que ofertan?	1			Solo visitas ocasionales a comunidades.
MONITOREO					
20	¿Existen flujogramas que indiquen claramente los pasos a seguir para la concesión y recuperación de un crédito?	1			Se sigue procesos y no son diseñados en flujogramas.
21	¿Cuenta el Dpto. con Indicadores de Gestión?		0		Liquidez, riesgo de cartera y captaciones.
22	¿Se verifica el destino del crédito?	1			
TOTAL		19,45	1		

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 09/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

31
1/1

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

$$NC = \frac{19,45}{22} * 100 = 88,40\%$$

CONFIANZA= 88,% ALTA

DETERMINACION DEL NIVEL DE RIESGO			
CONFIANZA	BAJA	MEDIO	ALTA
Porcentaje	15% -50%	51% -75%	76% -95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

ANÁLISIS: Al determinar el Nivel de Confianza, mediante la aplicación del Cuestionario de Control Interno, se obtuvo un Nivel de Confianza del 88% lo que significa que la información que presento el área de Créditos es confiable en un 88% con un margen de riesgo bajo lo que indica que esta área necesita mejorar en lo que se refiere a créditos ya que la entidad depende de las ganancias o intereses de crédito para seguir en el mercado.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 15/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: OPERACIONES

OBJETIVO: Evaluar el Control Interno de la Institución para determinar el grado de cumplimiento de las actividades.

ÁREA DE OPERACIONES					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
AMBIENTE INTERNO					
1	¿Asumen con regularidad sus vacaciones los cajeros y empleados de atención al cliente y sus deberes son asumidos por otros empleados?	1			
2	¿El personal está totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar y muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías?	1			
3	¿El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	1			
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
4	¿Es la misión realmente una guía de actuación?	1			
5	¿Se mantiene entre el personal una orientación hacia el cliente, con la idea de satisfacerlo?	0,85			Buen trato y amabilidad.
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
6	¿Las autoridades cumplen y fomentan un comportamiento basado en valores humanos, ética y moral hacia sus dependientes?	0,70			Se cumple cuando un nuevo empleado inicia sus labores.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 09/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013

AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

30
2/3

ÁREA DE OPERACIONES					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
7	¿Se lleva un registro diario de las entradas de efectivo?	1			
8	¿Considera que son buenas y adecuadas las condiciones de archivos?		0		Necesitan remodelar el área de archivos.
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
9	¿Se adoptan objetivos y metas para el área?	0,65			Solo con fines de incremento de capital.
10	¿Los bienes que posee la Cooperativa están protegidos en el caso de siniestros?	1			
RESPUESTA AL RIESGO					
11	¿Existen medidas de precaución para actuar en contra de posibles riesgos?		0		
12	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la institución?		0		
13	¿El personal está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos?		0		No de forma inmediata.
ACTIVIDADES DE CONTROL					
14	¿Se realiza arquezos sorpresivos de caja al personal encargado?	0,75			Son cada 15 días
15	¿Mantiene la Cooperativa el área de archivo actualizado y con respaldo técnico?		0		

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 09/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

30
3/3

ÁREA DE OPERACIONES					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
16	¿Mantiene la Cooperativa el área de archivo actualizado y con respaldo técnico?		0		
17	¿Se entrega el informe del movimiento diario de caja y se comunica inmediatamente sus novedades?	1			
MONITORÉO					
18	¿Se consideran todas las opiniones de los clientes de la Institución?	1			
19	¿Por cada ingreso de dinero se elabora un documento?	1			
TOTAL		11,95	5		

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 09/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

31
1/1

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

$$NC = \frac{11,95}{19} * 100 = 62,89\%$$

CONFIANZA= 63% MODERADA

DETERMINACION DEL NIVEL DE RIESGO			
CONFIANZA	BAJA	MEDIO	ALTA
Porcentaje	15% -50%	51% -75%	76% -95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

ANÁLISIS: Al determinar el Nivel de Confianza, mediante la aplicación del Cuestionario de Control Interno, se obtuvo un Nivel de Confianza del 63% lo que significa que la información que presento el área de Créditos es confiable en un 63% con un margen de riesgo medio lo que indica que esta área necesita mejorar en todo lo que es caja debido a que no realizan arquezos sorpresivos, y al existir algún riesgo no toman decisiones rápidas para solucionar.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 09/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

N.C
1/1

IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS POTENCIALES

Al evaluar la matriz de riesgo se identificó que en el área de Gerencia existe un riesgo pudiendo ocasionar problemas, para eso es necesario que el encargado realice capacitaciones dando a conocer la misión, visión y valores, que incrementen el sentido de pertenencia de los empleados hacia la Cooperativa y puedan cumplir al 100% sus objetivos.

Otro riesgo que se detectó es la ausencia de un medio de análisis de los factores internos y externos que influyen en las actividades de la institución, desconociendo su importancia en la fijación de estrategias que permitan el desarrollo administrativo y financiero de la entidad.

Para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados en el área de créditos se determinó un riesgo relacionado al control de sus actividades, pues la entidad no aplica indicadores de gestión como medios de evaluación de desempeño en esta área y esto impide que se analice la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa.

Entre uno de los aspectos potenciales a evaluar esta las relacionadas al área de operaciones, mismas que impiden el cumplimiento de las actividades que direccionan a los objetivos de la entidad, el riesgo identificado con el control realizado permite señalar algunos puntos que se deben tomar en cuenta durante la investigación en esta explica la mala condición de archivos, como medios físicos de respaldo de las actividades que se realiza, no existen medios de control en cuanto a posibles siniestros, no existe buena comunicación interna entre todas las áreas, ocasionando esto una mala administración.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 10/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

E.E.

1/1

EJECUCIÓN DE EXAMENES

En base a los riesgos detectados las investigadoras ejecutaron su trabajo de campo en las instalaciones de la entidad para verificar la información obtenida y realizar algunas evaluaciones que permitieron recopilar evidencia a través de las pruebas de cumplimiento.

Se realizó visitas a las instalaciones de la Cooperativa para observar, indagar, constatar y verificar las acciones y actividades en general que cumplen diariamente para examinar cada uno de los datos proporcionados por las autoridades de la entidad.

Se revisó los manuales y políticas que posee la Institución con el fin de realizar un cruce de información y hallar indicios que muestran la realidad de las actividades relacionadas con el aspecto administrativo.

Examinaron los archivos del área de créditos, para la verificación del cumplimiento de los requisitos y por lo mismo evaluar la seguridad de la información que esta posee y observar si estas poseen un lugar adecuado para su almacenamiento.

Con el fin de obtener criterio de fuentes externas importantes y el nivel de satisfacción de los mismos aplicaron encuestas que permitieron conocer sus criterios, comprobando los resultados obtenidos inicialmente.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 10/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

32
1/10

ANÁLISIS FINANCIERO
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

CÓDIGO	CUENTAS	2012	2011	VARIACIÓN	%
1	ACTIVOS				
11	FONDOS DISPONIBLES	263.568,73	121.853,04	141.715,69	116,30
1101	CAJA	137.183,33	79.673,55	57.509,78	
110105	Efectivo	136.316,77	79.473,55	56.843,22	
110115	Caja Chica	866,56	200,00	666,56	
1103	Bancos y otras Instituciones financieras	117.758,55	42.179,49	75.579,06	
110310	Bancos e instituciones financieras	117.758,55	42.179,49	75.579,06	
14	CARTERA DE CRÉDITOS	923.772,00	447.730,53	476.041,47	106,32
1404	MICROCREDITOS	856.649,82	423.215,15	433.434,67	
140405	De 1 a 30 días	281.739,48	116.353,03	165.386,45	
140410	De 31 a 90 días	317.698,36	148.673,78	169.024,58	
140415	De 91 a 180 días	165.870,85	128.753,18	37.117,67	
140420	De 181 a 360 días	84.131,81	24.906,77	59.225,04	
140425	De más de 360 días	7.209,31	4.528,39	2.680,92	
1414	Cartera de Créditos para la microempresa	25.251,57	5.739,42	19.512,15	
141405	De 1 a 30 días	7.765,53	1.999,11	5.766,42	
141410	De 31 a 90 días	110.523,44	1.914,31	108.609,13	
141415	De 91 a 180 días	4.526,02	1.124,44	3.401,58	

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 12 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

32
2/10

ANÁLISIS FINANCIERO
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

CÓDIGO	CUENTAS	2012	2011	VARIACIÓN	%
141420	De 181 a 360 días	2.308,95	701,56	1.607,39	
141425	De más de 360 días	127,63	0,00	127,63	
1424	Cartera de Créditos para la microempresa	80.591,28	20.772,31	59.818,97	
142410	De 31 a 90 días	25.919,95	3.438,98	22.480,97	
142415	De 91 a 180 días	1.0915,5	3.661,36	7.254,14	
142420	De 181 a 360 días	9.562,88	7.226,83	2.336,05	
142425	De más de 360 días	1.8551,50	6.445,14	12.106,36	
1499	(Provisión para cartera inc.)	40.490,67	1.996,35	38.494,32	
149905	(Cartera de crédito Comercial)	2,64	2,64	0,00	
149910	(Cartera de crédito Consumo)	3,42	3,42	0,00	
149920	(Cartera de crédito Microcrédito)	40.484,61	1.990,29	38.494,32	
16	CUENTAS POR COBRAR	19.083,72	27.072,69	-7.988,97	-29,50
1614	Pagos por cuenta de clientes	2.118,14	55,00	2.063,14	
161410	Comisiones	221,24	55,00	166,24	
1603	Intereses por cobrar de cartera	11.177,55	2.855,42	8.322,13	
160320	Cartera de Créditos para la microempresa	11.172,25	2.855,42	8.316,83	
1690	Cuentas por cobrar varias	5.788,03	2.4162,27	-18.374,24	
169005	Anticipo al personal	968,60	9,97	958,63	
169025	Establecimientos afiliados	1.000,00	1.000,00	0,00	

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 12 /01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

32
3/10

ANÁLISIS FINANCIERO
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

CÓDIGO	CUENTAS	2012	2011	VARIACIÓN	%
169090	Otras	4.819,43	23.152,30	-18.332,87	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	103.614,07	27.094,81	76.519,26	284,41
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	27.909,52	14.962,37	12.947,15	
180505	Muebles y enseres de oficina	25.941,95	13.445,92	12.496,03	
180510	Equipo de oficina	1.967,57	1.516,45	451,12	
1806	Equipos de computación	20.854,46	8.753,77	12.100,69	
180605	Equipo de computación	20.854,46	8.753,77	12.100,69	
1807	Unidades de Transporte	59.625,07	9.885,00	49.740,07	
180705	Unidades de Transporte	59.625,07	9.885,00	49.740,07	
1890	Otros	1.939,92	208,57	1.731,35	
189005	Otros activos depreciables	1.939,92	208,57	1.731,35	
1899	(Depreciación Acumulada)	6.714,9	6.714,90	0,00	
189915	(Muebles y enseres y equipo de computación)	1.889,85	1.447,00	442,85	
189920	(Equipo de computación)	3.378,05	1.889,85	1.488,20	
189925	(Unidades de transporte)	1.447,00	3.378,05	-1.931,05	
19	OTROS ACTIVOS	49,324,3	74.354,29	-25.029,99	-33,66
1902	Otros Activos	0,00	1.650,00	-1.650,00	
190275	Otros activos	0,00	1.650,00	-1.650,00	

ELABORADO POR: A.J. & L.I.	FECHA: 12/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

32
4/10

ANÁLISIS FINANCIERO
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

CÓDIGO	CUENTAS	2012	2011	VARIACIÓN	%
1904	Gastos y Pagos anticipados	30.295,54	32.641,71	-2.346,17	
190410	Anticipos a terceros	24.191,23	30.091,71	-5.900,48	
190490	Otros	2.550,00	2550,00	0,00	
1905	Gastos diferidos	18.985,20	12274,78	6.710,42	
190505	Gastos de constitución	3.035,87	2.500,00	535,87	
190520	programas de computación	1.3860,00	9.440,00	4.420,00	
190540	Arrendamientos	0,00	760,87	-760,87	
190599	(Amortización acumulada)	0,00	426,09	-426,09	
1908	Transferencias internas	0,00	27.676,80	-27.676,8	
190805	Transferencias la matriz	0,00	696,86	-696,86	
190810	Transferencias Ambato	0,00	26.979,94	-26.979,94	
1990	Otros	43,56	111,00	-67,44	
199090	Varias	43,56	111,00	-67,44	
	TOTAL ACTIVOS	1´498.693,97	698.105,36	800.588,61	114,68
2	PASIVO				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1´137.078,34	477.219,91	659.858,43	138,27
2101	Depósitos a la vista	171.931,04	152.376,25	19.554,79	
21013505	Cuentas Activas	157.562,38	100.919,55	56.642,83	
21013510	Cuentas Inactivas	0,00	2.397,94	-2397,94	

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 12/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

32
5/10

ANÁLISIS FINANCIERO
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

CÓDIGO	CUENTAS	2012	2011	VARIACIÓN	%
21013525	Ahorro Encaje Activas	0,00	46.978,49	-46.978,49	
21013530	Ahorro Encaje inactivas	0,00	1.480,27	-1.480,27	
21014005	Depósitos de plazo	13.600,98	600,00	13.000,98	
2103	Depósitos a plazo	872.849,06	324.843,66	548.005,4	
210305	De 1 a 30 días	229.769,59	18.650,00	211.119,59	
210310	De 31 a 90 días	200.548,44	65.366,35	135.182,09	
210315	De 91 a 180 días	331.763,82	132.087,31	199.676,51	
210320	De 181 a 360 días	91.467,21	66.440,00	25.027,21	
210325	De más de 361 días	19.300,00	42.300,00	-23.000,00	
25	CUENTAS POR PAGAR	49.790,22	60.592,36	-10.802,14	-17,83
2501	Intereses por pagar	22.960,15	12.297,84	10.662,31	
250115	Depósitos a plazo	22.507,14	12.297,57	10.209,57	
250135	Obligaciones financieras	0,00	0,27	-0,27	
2505	Contribuciones, impuestos y multas	5.706,62	2.928,37	2.778,25	
25050505	Retención fuente 1%	78,16	92,17	-14,01	
25050510	Retención fuente 2%	44,77	178,53	-133,76	
25050515	Retención fuente 8%	210,45	522,02	-311,57	

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 12/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

32
6/10

ANÁLISIS FINANCIERO
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

CÓDIGO	CUENTAS	2012	2011	VARIACIÓN	%
25050520	Retención fuente 2% re	0,00	243,76	-243,76	
25050530	RETENCIÓN FUENTE 10%	116,66	110,23	6,43	
25051005	Impuesto IVA 100%	455,65	819,32	-363,67	
25051010	Impuesto IVA 70%	64,62	631,98	-567,36	
25051015	Impuesto IVA 30%	48,36	330,36	-282,00	
2506	Proveedores	15.312,22	148,52	15.163,70	
250605	Proveedores	15.312,22	148,52	15.163,70	
2590	Cuentas por pagar varias	22,3	45,217,63	-45.195,33	
259090	Otras cuentas por pagar	22,3	45,217,63	-45.195,33	
29	OTROS PASIVOS	0,00	23,855,73	-23.855,73	-100,00
2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	0,00	23,855,73	-23.855,73	
290805	Transferencias Matriz Salcedo	0,00	23,855,73	-23.855,73	
	TOTAL PASIVOS	1'186.868,56	561.668,00	625.200,56	111,31
3	PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL	146.712,48	117.886,23	28.826,25	
3103	Aporte de Socios	146.712,48	117.886,23	28.826,25	
310305	Certificados aportación	146.712,48	117.886,23	28.826,25	
36	RESULTADOS	11.668,04	1.1418,80	249,24	
3603	UTILIDADES ACUMULADAS				
360305	Utilidades Acumuladas	13.144,91	11.418,8	1.726,11	

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 12/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

32
7/10

ANÁLISIS FINANCIERO
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

CÓDIGO	CUENTAS	2012	2011	VARIACIÓN	%
	TOTAL PATRIMONIO	291626,38	129305,03	162321,35	125,43
	EXCEDENTE PERIODO	20199,03	7132,33	13066,7	
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1478494,94	698105,36	780389,58	

GERENTE

CONTADOR

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 12/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

32
8/10

ANÁLISIS HORIZONTAL O COMPARATIVO:

El Balance General, expresa datos relacionados a los bienes que posee la entidad para desarrollarse en su ámbito, y todos aquellos recursos que posee a su favor, el cual está conformado por tres grupos principales de cuentas: Activos, Pasivos y Patrimonio.

La Cooperativa en los Activos tiene la subcuenta principal de Fondos Disponibles que se encuentra con los siguientes valores: en el año 2011 de \$121.853,04 dólares y en el año 2012 de \$ 263.568,73 entre los valores expuestos existe una variación de \$141.715,69 dando un porcentaje de 116,30%; estos valores expuestos presentan el manejo favorable de los fondos que corresponden al efectivo, el incremento se dio porque la entidad financiera entrego créditos y se está recuperando, además la entidad realizo préstamos a otras instituciones.

La cartera de créditos que también está en el grupo de los Activos se encuentra con los siguientes valores: en el año 2011 de \$ 447.730,53 dólares y en el año 2012 de \$ 923.772,00, entre los valores expuestos existe una variación de \$ 476.041,47; siendo un porcentaje de 106,32%, considerando que son valores significativos que se ha incrementado notablemente por los servicios que brinda la institución, esto referente a los créditos a corto plazo.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

32
9/10

ANÁLISIS HORIZONTAL O COMPARATIVO

En los activos en el grupo de los Exigibles tenemos las Cuentas por Cobrar como principal, la misma que expone los siguientes valores: en el período 2011 de \$ 27.072,69 dólares y en el año 2012 de \$ 19.083,72 entre los valores expuestos existe una variación de \$ -7988,97 dólares indicando que el porcentaje es de -29.50%; con los datos señalados se prevé que la cuentas pendientes de cobro se disminuye en un valor considerable.

Activo Fijo en su cuenta principal Propiedades y Equipo presenta los siguientes valores: en el año 2011 de \$27.094,81 dólares y en el año 2012 de \$103.614,07 dólares entre los valores expuestos existe una variación de \$ 76.519,26 dólares, dando un porcentaje del 284,41% lo que significa que los bienes físicos con los que realiza sus actividades es excesivo, debido a que, esto bienes no son distribuidos equitativamente.

Otros Activos exponen los siguientes valores: en el año 2011 de 74.354,29 dólares y en el año 2012 de 49.324,30 dólares entre los valores manifestados existe una variación de -25.029,99 dólares lo que equivale a un -33,66%, demostrando que sus valores se han reducido proporcionalmente porque se redujo los pagos anticipados a terceros.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012

32
10/10

ANÁLISIS HORIZONTAL O COMPARATIVO

Pasivos este grupo representa las obligaciones que posee la entidad con terceros, en estos tenemos los corrientes, que a su vez tiene el subgrupo principal de Obligaciones con el Público, cuyos valores originados son: en el año 2011 de 477.219,91 dólares y en el año 2012 de 1.137.078,34 dólares entre los valores presentados existe una variación de 659.858,43 dólares representando un 138.27% de incremento, datos que establecen que la institución contrajo obligaciones con terceros, conforme se incrementó sus clientes y socios.

Las Cuentas por pagar que presenta los siguientes datos: en el año 2011 de 60.592,36 dólares y en el año 2012 de 49.790,22 dólares entre los valores presentados existe una diferenciación de -10.802,14 dólares, representando un -17.83%, lo que significa que se ha reducido notablemente las cuentas que tenía pendiente con terceros.

El Patrimonio se registra con los siguientes valores; en el año 2011 de 129.305, 03 dólares y en el año 2012 de 291.626,38 dólares entre los montos presentados existe una diferenciación de 162.321,35 dólares señalando un incremento del 125,53%, esto se dio como resultado del ejercicio económico realizado durante el período.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 15/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

33
1/3

INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros tienen como fin medir en forma porcentual el grado de inclusión de cada indicador como parte de la actividad financiera y dentro de las actividades propias de la Cooperativa.

LIQUIDEZ

CAPITAL DE TRABAJO= ACTIVO CORRIENTE- PASIVO CORRIENTE

Capital De Trabajo = 1`206.424,45 – 1`186.868,56

Capital De Trabajo = 19.555,89

La Cooperativa tiene 19.555,89 como capital de trabajo para su continuo funcionamiento dentro del sector financiero y cooperativista.

RAZÓN CORRIENTE (Liquidez) = $\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$

Razón Corriente (Liquidez) = $\frac{1206424,45}{1`186.868,56}$

Razón Corriente (Liquidez) = 1,02

La Cooperativa tiene a razón corriente 1,02 como liquidez para su continuo funcionamiento cooperativista.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 16/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

33
2/3

SOLVENCIA

$$\text{CAPITAL PROPIO} = \frac{\text{PATRIMONIO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$$

$$\text{Capital Propio} = \frac{291.626,38}{1.498.693,97}$$

$$\text{Capital Propio} = 0,19$$

Una vez que cancele el total de sus obligaciones corrientes, la Cooperativa posee 19% como capital propio para su continuo funcionamiento, cantidad que le permite atender las obligaciones que surgen en el normal desarrollo de su actividad económica.

APALANCAMIENTO

$$\text{RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{PASIVOS}}{\text{ACTIVOS}}$$

$$\text{Razón De Endeudamiento} = \frac{1.186.868,56}{1.498.693,97} * 100$$

$$\text{Razón De Endeudamiento} = 79,19\%$$

La Cooperativa tiene 79,19% como razón de endeudamiento, valor generado por su funcionamiento dentro del sector financiero y cooperativista.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 16/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

33
3/3

APALANCAMIENTO FINANCIERO= $\frac{\text{PASIVOS}}{\text{PATRIMONIO}}$

$$\text{Apalancamiento Financiero} = \frac{1\ 186\ 868,56}{291.626,38}$$

$$\text{Apalancamiento Financiero} = 4,07$$

La Cooperativa tiene 4,07% como apalancamiento financiero, valor generado por su funcionamiento dentro del sector financiero y cooperativista.

RENDIMIENTO

CRECIMIENTO UTILIDADES = $\frac{\text{UTILIDAD NETA PERIODO ACTUAL}}{\text{UTILIDAD NETA PERIODO ANTERIOR}}$

$$\text{Crecimiento Utilidades} = \frac{20.199,03}{7132,33}$$

$$\text{Crecimiento Utilidades} = 2,83$$

La Cooperativa tiene 2,83% como apalancamiento financiero, valor generado por su funcionamiento dentro del área cooperativista.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 16/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

34
1/10

ESTUDIO DE LOS DEPARTAMENTOS

INDICADORES DE GESTIÓN DEL NIVEL OPERATIVO

$$\text{Estructura Organizacional} = \frac{\text{Áreas de Operación}}{\text{Total de áreas}} \times 100$$

$$\text{Estructura Organizacional} = \frac{6}{9} \times 100$$

$$\text{Estructura Organizacional} = 66.67\%$$

CONCLUSIÓN: Se cumple la estructura organizacional en un 66.67% en comparación con el organigrama que posee la Cooperativa, indicando así que hace falta mejorar la distribución del espacio físico de la entidad para evitar la descentralización de funciones.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 18/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

34
2/10

INDICADORES DE GESTIÓN

SERVICIO AL CLIENTE: Área que debe disponer de personal adecuado para atender a sus clientes ya que esto garantizará su satisfacción y aumentará su confianza en la empresa.

$$\text{Servicio al cliente} = \frac{\text{Personal responsable de la atención a clientes}}{\text{Total de personal}}$$

$$\text{Servicio al cliente} = \frac{12}{30}$$

$$\text{Servicio al cliente} = 40\%$$

CONCLUSIÓN: Las personas encargadas de atender a los clientes son caja, asesores de crédito y el área de atención al cliente este conforman un 40%, lo que indica que la gran parte del personal está en contacto diario con los clientes y de ellos depende la imagen institucional.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 18/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

34
3/10

INDICADORES DE GESTIÓN DEL NIVEL ADMINISTRATIVO

INDICADORES DE GESTIÓN

MISIÓN: Razón de ser de la entidad; el redactar la Misión es labor de un equipo de trabajo, más que la actividad de una sola persona, pues es importante asegurar que se involucren todos dentro de la organización con base en la información y con la perspectiva suficiente y complementaria, además de que es una buena forma de que se obtenga mayor participación y compromiso hacia su cumplimiento

$$\text{Misión} = \frac{\text{Empleados que lo conocen}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{Misión} = \frac{5}{30}$$

$$\text{Misión} = 0.17$$

$$\text{Misión} = 17\%$$

CONCLUSIÓN: La misión ha sido transmitida en un 17% dentro de la Cooperativa, lo que genera una división de intereses debido a que no se ha dado gran importancia para que los empleados sientan un sentido de pertenencia hacia la entidad y esto puede ser causa de posibles fraudes.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 18/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

34
4/10

INDICADORES DE GESTIÓN

VISIÓN: La visión es la imagen que se tiene del lugar a donde se quiere llegar, la visión nos permite plantear un futuro deseable, que sea lo suficientemente claro y motivador para otros, como para trabajar en su cumplimiento.

$$\text{Visión} = \frac{\text{Empleados que lo conocen}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{Visión} = \frac{5}{30}$$

$$\text{Visión} = 0.17$$

$$\text{Visión} = 17\%$$

CONCLUSIÓN: La visión ha sido transmitida en un 17% dentro de la Institución, lo que señala que no se ha dado gran importancia al fin común que tienen los integrantes de la Cooperativa esto puede generar un estancamiento que impide el logro de los objetivos de la entidad.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 18/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

34

5/10

INDICADORES DE GESTIÓN

OBJETIVOS: Es lo que se desea alcanzar, es decir, son enunciados que orientan el camino hacia un fin concreto en un futuro a varios años.

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

$$\text{Objetivos} = \frac{2}{5}$$

$$\text{Objetivos} = 0,40$$

$$\text{Objetivos} = 40\%$$

CONCLUSIÓN: Los objetivos que ha planteado la Cooperativa se han cumplido en un 40%, esto coincide con un bajo porcentaje ya que no responden a las acciones que deben realizarse para dar cumplimiento a la misión y visión de la organización.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 18/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

34
6/10

INDICADORES DE GESTIÓN

POLÍTICAS: Son recursos técnicos para ayudar a la orientación del personal y también ayuda a declarar políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendimientos y a mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos del organismo.

$$\text{Políticas} = \frac{\text{Políticas cumplidas}}{\text{Políticas establecidas}}$$

$$\text{Políticas} = \frac{7}{10}$$

$$\text{Políticas} = 70\%$$

CONCLUSIÓN: Las políticas se han cumplido en un porcentaje del 70% queriendo decir que los empleados no utilizan los recursos técnicos en su totalidad como guía para contribuir en el logro de los objetivos.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 19/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

34
7/10

INDICADORES DE GESTIÓN

INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO: Medio que favorece en el aprovechamiento racional de los recursos e influye a la correcta realización de las acciones que mejoren la función institucional.

$$\text{Instrumentos Técnicos de Apoyo} = \frac{\text{Manuales elaborados}}{\text{áreas}}$$

$$\text{Instrumentos Técnicos de Apoyo} = \frac{3}{6}$$

$$\text{Instrumentos Técnicos de Apoyo} = 50$$

CONCLUSIÓN: Los instrumentos que se están utilizando como apoyo son el 50% la cual deberían implementar más manuales ya que es necesario porque con ellas se pueden apoyar dando especificaciones para las respectivas actividades que tienen que cumplir en la entidad.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 19/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

34
8/10

INDICADORES DE GESTIÓN

MOTIVACIÓN: Es un proceso interno y propio, que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito que la Institución considera necesario y deseable

$$\text{Motivacion} = \frac{\text{Personal que recibe incentivos}}{\text{Total del personal}}$$

$$\text{Motivacion} = \frac{15}{30}$$

$$\text{Motivacion} = 50\%$$

CONCLUSIÓN: La entidad solo entrega motivaciones a un 50% del personal específicamente del área de créditos a quienes otorgan comisiones por cada nuevo cliente, eso indica que no es suficiente, los encargados de estos eventos deben realizar motivaciones para que todo el personal que integra la Cooperativa puedan trabajar con liderazgo y cumplan de manera más eficientes sus actividades.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 19/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

34
9/10

INDICADORES DE GESTIÓN DEL NIVEL SISTEMAS INFORMÁTICOS

INDICADORES DE GESTIÓN

CONTROL INFORMÁTICO: Son controles periódicos a realizar en cada una de las funciones informáticas, de acuerdo al nivel de riesgo de cada una de ellas, y ser diseñados conforme a los objetivos de negocio.

$$\text{Control Informático} = \frac{\text{Controles Automaticos}}{\text{Total de Controles}} \times 100$$

$$\text{Control Informático} = \frac{2}{3} \times 100$$

$$\text{Control Informático} = 67\%$$

CONCLUSIÓN: La institución realiza controles automáticos en el área de sistemas informáticos en un 67%, lo que quiere decir que el porcentaje restante de control es manual.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 19/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

34
10/10

INDICADORES DE GESTIÓN

Recursos Disponibles: Son aquellos bienes que posee la Institución y de los cuales hace uso en sus actividades diarias.

$$\text{Recursos Disponibles} = \frac{\text{Computadoras en Uso}}{\text{Total de Computadoras}} \times 100$$

$$\text{Recursos Disponibles} = \frac{11}{14} \times 100$$

$$\text{Recursos Disponibles} = 79\%$$

CONCLUSION: Del 100% de los recursos disponibles el 79% están en uso y 21% no se utiliza, por lo que se ha detectado la ineficacia de bienes que mejorarían y agilizarían las labores de los empleados.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 19/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 22/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

III FASE: EJECUCIÓN

EJECUCIÓN DE
AUDITORÍA

CLIENTE: Cooperativa De Ahorro y Crédito Integración Solidaria
DERECCIÓN: Salcedo
NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría de Gestión
PERIODO: Enero – Junio del 2012

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 21/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

INDÍCE DE EJECUCIÓN

III: Ejecución

- 40** Elaboración de Programas de Auditoría
- 41** Ejecución de los Programas de Auditoría
- 41** Hojas de Hallazgos

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 21/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

40
1/1

ELABORACIÓN DE PROGRAMAS DE AUDITORÍA

PROGRAMA DE AUDITORÍA				
OBJETIVOS:				
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar los programas de Auditoría para conocer la sistemática relacionada a la investigación. ➤ Ejecutar los programas de Auditoría para llevar a cabo el Informe Final. 				
N°	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	REFERENCIA P/T	OBSERVACIONES
1	Elaboración de Programas de Auditoría	J.P.A.S. I.A.L.B.	P.A 1/1	
2	Selección de la Muestra	J.P.A.S. I.A.L.B.	S.M 1/1	
3	Aplicación de las pruebas	J.P.A.S. I.A.L.B.		
3.1	Prueba de Cumplimiento al área de Gerencia	J.P.A.S. I.A.L.B.	P.C.G 2/2	
3.2	Prueba de Cumplimiento al área de Talento Humano	J.P.A.S. I.A.L.B.	P.C.T.H 2/2	
3.3	Prueba de Cumplimiento al área de Créditos	J.P.A.S. I.A.L.B.	P.C.C 2/2	
3.4	Prueba de Cumplimiento al área de Operaciones	J.P.A.S. I.A.L.B.	P.C.O 2/2	
4	Hojas de Hallazgos	J.P.A.S. I.A.L.B.	H.H 16/16	

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 21/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

41
1/2

APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO - GERENCIA

N°	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FISICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
1	¿La alta dirección de la entidad, ha establecido los principios de integridad y valores éticos como parte de la cultura organizacional?	✓	✓
2	¿La entidad para su gestión, aplica un sistema de planificación para su funcionamiento?	✓	E
3	¿En la entidad se encuentran detectadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas?	-	-
4	¿Conoce todo el personal integrante de la Cooperativa la misión, visión y valores Institucionales?	-	-
5	¿Los objetivos de la entidad y los planes establecidos son reales y viables?	✓	✓
6	¿Se establecen indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines y objetivos?	✓	-
7	¿Los directivos de la entidad identifican los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos?	✓	E
8	¿Los sistemas y su información están protegidos y son manejados por personal autorizado?	✓	✓
9	¿Los resultados que se obtienen de las actividades de planificación se documentan y difunden a todos los niveles de la organización?	✓	//

// = Verificado con Documentación de Soporte
 ✓ = Comprobado físicamente
 ✓ = Revisado
 E = Sin documentación de Respaldo
 - = No posee información

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 21/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

41
2/2

APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO - GERENCIA

N°	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FÍSICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
10	¿Luego de realizar un control se fijan nuevos procedimientos para solucionar los problemas encontrados?	✓	✓
11	¿Se realizan capacitaciones para reforzar los conocimientos y reducir los riesgos y fraudes?	✓	✓
12	¿Cuándo se presenta algún inconveniente la solución del mismo es rápida?	✓	E
13	¿Se supervisan los procedimientos efectuados en base a las metas planteadas?	✓	E
14	¿El Gerente verifica la información recopilada para la otorgación de créditos?	✓	✓
15	¿La información sobre posibles cambios es comunicada por el Gerente a todo el personal con claridad y efectividad?	✓	✓
16	¿El Gerente es el único que da autorización para facilitar reportes confidenciales a terceros?	✓	✓
17	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	✓	✓
18	¿Se analizan los informes de auditoría externa?	✓	*
19	¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?	-	-
20	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	✓	E

✓= Comprobado físicamente
E= Sin documentación de Respaldo
 - = No posee información
 *= Observado

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 21/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

C.N

1/1

CEDULA NARRATIVA

En base a las pruebas de cumplimiento aplicadas en base a los reglamentos establecidos por la Cooperativa se ha detectado algunas falencias dentro del cumplimiento a estos:

No posee documentación de respaldo en cuanto a la información proporcionada para aplicar un sistema de planificación por lo que no se puede saber exactamente si lo que se ha establecido inicialmente se ha cumplido.

La Institución no ha establecido el FODA, como un instrumento de análisis de los factores que intervienen en sus actividades por lo que se ha expresado que no posee información que permita aprovechar algunas oportunidades que se les presenta.

El desconocimiento de datos primordiales como son la misión y visión incide en el direccionamiento al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa, el hecho de conocer lo que la entidad es y lo que quiere alcanzar permite fijarse metas y las estrategias para alcanzarlos.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 23/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

41
1/2

APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO – TALENTO HUMANO

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FISICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
1	¿Los puestos de dirección están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?	✓	✓
2	¿Los mecanismos para el reclutamiento, evaluación y promoción del personal, son transparentes?	✓	E
3	¿Los directivos de la institución en coordinación con el área de Talento Humano promueven la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal?	✓	✓
4	¿Se fijan actividades que mejoren el ambiente laboral?	✓	*
5	¿Se adoptan objetivos y metas para el área?	✓	√
6	¿Se encuentran debidamente asignadas las funciones de las personas que trabajan en el área?	✓	√
7	¿Considera que el personal de cada área es suficiente para hacer frente a los requerimientos de los servicios otorgados por la Cooperativa	✓	*
8	¿Las funciones están distribuidas de acuerdo a la estructura y organización?	✓	√

√= Comprobado físicamente
E= Sin documentación de Respaldo
 *= Observado
 ✓ = Revisado

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 23/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

41
2/2

APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO – TALENTO HUMANO

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FISICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
9	¿Se establecen procedimientos y mecanismos para controlar la asistencia y permanencia de los empleados en el lugar de trabajo?	✓	*
10	¿Se evalúa el desempeño del departamento con relación a la meta institucional?	✓	-
11	¿Se han establecido procedimientos para presentar quejas y reclamos?	✓	-
12	¿Se otorgan premios e incentivos por aumentos de productividad debido al desempeño o sugerencias del personal?	✓	✓
13	¿El personal conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito o verbalmente?	✓	*
14	¿La unidad de Talento Humano difunde políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño?	✓	✓
15	¿Los empleados que son capacitados transmiten y ponen en práctica los conocimientos adquiridos?	✓	-
16	¿La estructura organizativa facilita el flujo de Información de las actividades de la empresa?	✓	-
17	¿El área de Talento humano realiza el seguimiento de los resultados de las capacitaciones efectuadas?	✓	E

E= Sin documentación de Respaldo
- = No posee información
*****= Observado

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 23/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA 30/ 01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

C.N

1/1

CEDULA NARRATIVA

Al realizar la prueba de cumplimiento se detectó que el personal no es suficiente para las diferentes actividades que se realizan dentro de la institución, por lo que también hemos podido observar al realizar nuestras visitas previas es que un personal realiza varias actividades cuando el personal indicado para esa actividad no se encuentra, por lo mismo la entidad debería contratar personal para las actividades que realizan otras personas.

En lo que se refiere a quejas del cliente se ha podido verificar que tiene buzón de quejas pero no se utiliza debido a que esta solo se encuentra en la sucursal de la ciudad de Ambato, la entidad debe utilizar el buzón debido a que muchas personas se quejan por varias razones y solo atiende la señorita encargada del Servicio al Cliente.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 23/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

41
1/2

APLICACIÓN DE LAS PRUEBA DE CUMPLIMIENTO - CRÉDITOS

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FISICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
1	¿Tiene conocimiento del Reglamento de Crédito?	✓	*
2	¿Existen documentos para autorizar la salida del personal a realizar las respectivas inspecciones?	✓	*
3	¿El organigrama esta complementado con un orgánico funcional actualizado y el mismo se lleva a la práctica?	✓	√
4	¿Se mide el cumplimiento de objetivos del área de créditos?	✓	E
5	¿Los objetivos de la institución son claros y conducen a la fijación de metas?	✓	√
6	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el Gerente?	✓	*
7	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales de quienes están interesados en los créditos?	✓	√
8	¿Se ha fijado políticas relacionadas a los créditos y se supervisa su cumplimiento?	✓	✓
9	¿Luego de su evaluación se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	✓	-
10	¿Se analizan los posibles riesgos que pueden suceder así como las medidas necesarias para combatirlos?	✓	N/A

E= Sin documentación de Respaldo
 - = No posee información
 ^ = Observado
 ✓ = Revisado
 √ = Comprobado físicamente
 N/A = No aplica

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 23/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

41
2/2

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FISICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
11	¿Se determina la posibilidad de ocurrencia de riesgos?	✓	N/A
12	¿Antes de la autorización de un desembolso de crédito se realiza un estudio razonado que asegure su destino?	✓	✓
13	¿Los documentos por préstamos u obligaciones cancelados, se conservan en el archivo, como soporte de los comprobantes de pago respectivos?	✓	✓
14	¿Se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económico financiera-patrimonio y legal?	✓	✓
15	¿Se realiza un análisis exhaustivo para la concesión de crédito con un nivel bajo de riesgo?	✓	✓
16	¿El acceso a los recursos, registros y comprobantes está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?	✓	*
17	¿La información generada por los empleados de las diferentes áreas de créditos es procesada y comunicada oportunamente?	✓	✓
18	¿Cuenta con un comité de crédito para la respetiva aprobación?	✓	✓
19	¿Existe un plan de promoción y difusión de los productos y servicios financieros que ofertan?	✓	*
20	¿Existen flujogramas que indiquen claramente los pasos a seguir para la concesión y recuperación de un crédito?	✓	E
21	¿Cuenta el Dpto. con indicadores de Gestión?	-	N/A
22	¿Se verifica el destino del crédito?	✓	✓

✓ = Comprobado físicamente
 ✓ = Revisado
 N/A = No aplica
 * = Observado
 E = Sin documentación de Respaldo
 - = No posee información

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 23/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

C.N

1/1

CEDULA NARRATIVA

Durante la Prueba de Cumplimiento hemos verificado que los organigramas en especial el estructural lo tienen en modificación debido a que esta Institución quiere acogerse y trabajar bajo las que se encuentran en la Superintendencia y los mismos están modificando para poner a prueba y ver si se acoge o no, esta prueba dura tres meses y de acuerdo a eso medirán los resultados y verán si se acogen o no, en caso de no acoger al nuevo organigrama se verán obligados en seguir con la anterior.

Además se pudo verificar que existe solo promoción y eso es la visita a las diferentes comunidades de cada Cantón donde se encuentra la matriz como sus sucursales, consideramos que eso no es una promoción más bien ellos buscan clientes con la finalidad de que ellos aporten a los socio y obtengan más ingresos para el movimiento de sus transferencias ya que de eso depende la vida en el mercado y poder competir con las demás entidades financieras.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 25/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/01/2013



AUDITORES .J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

41
1/2

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO – OPERACIONES

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA A FÍSICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
1	¿Asumen con regularidad sus vacaciones los cajeros y empleados de atención al cliente y sus deberes son asumidos por otros empleados?	✓	*
2	¿El personal está totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar y muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías?	✓	✓
3	¿El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	✓	*
4	¿Es la misión realmente una guía de actuación?	✓	*
5	¿Se mantiene entre el personal una orientación hacia el cliente, con la idea de satisfacerlo?	✓	*
6	¿Las autoridades cumplen y fomentan un comportamiento basado en valores humanos, ética y moral hacia sus dependientes?	✓	*
7	¿Se lleva un registro diario de las entradas de efectivo?	✓	*
8	¿Considera que son buenas y adecuadas las condiciones de archivos?	-	*

<p>✓ = Comprobado físicamente ✓ = Revisado * = Observado - = No posee información</p>
--

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 25/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

41
2/2

APLICACIÓN DE LAS PRUEBA DE CUMPLIMIENTO - OPERACIONES

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FÍSICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
9	¿Se adoptan objetivos y metas para el área?	✓	-
10	¿Los bienes que posee la Cooperativa están protegidos en el caso de siniestros?	✓	✓
11	¿Existen medidas de precaución para actuar en contra de posibles riesgos?	-	-
12	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la institución?	-	*
13	¿El personal está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos?	-	*
14	¿Se realiza arqueos sorpresivos de caja al personal encargado?	✓	*
15	¿Mantiene la Cooperativa el área de archivo actualizado y con respaldo técnico?	-	*
16	¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)?	✓	*
17	¿Se entrega el informe del movimiento diario de caja y se comunica inmediatamente sus novedades?	✓	✓
18	¿Se consideran todas las opiniones de los clientes de la Institución?	✓	E
19	¿Por cada ingreso de dinero se elabora un documento?	✓	✓

E= Sin documentación de Respaldo
 - = No posee información
 * = Observado
 ✓ = Revisado
 √ = Comprobado físicamente

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 25/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

C.N

1/1

CEDULA NARRATIVA

Se pudo verificar que en caja se realizan arqueos sorpresivos cada quince días lo que quiere decir que eso no es arqueo de caja sorpresivo, ya que el encargado ya tiene el conocimiento de que el supervisor de caja realiza cada quince días, el señor encargado debería realizar arqueos sorpresivos para constatar si el cajero está cuadrando la caja o está faltando dinero.

Los archivos de créditos en especial en la matriz no se encuentran adecuadamente ordenadas por lo que hace falta adecuarla y remodelar para que eso de una buena imagen a la Institución caso contrario al momento de buscar archivos para la renovación de créditos no podrán encontrar porque los mismos deben estar por orden alfabético y si es necesario por cada asesor de cada uno de los sectores a que ellos están encargados.

Se debe además comunicar los riesgos a todos los que conforman la entidad para de esa manera evitar algún inconveniente que se pueda dar dentro de la entidad, caso contrario no podrán estar prevenidos y no resolverán los riesgos inmediatamente.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 25/01/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 30/01/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
1/16

HOJA DE HALLAZGOS

1.- NO SE ENCUENTRAN DETECTADAS LAS FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.

Condición: En base a las respectivas entrevistas y la aplicación de la evaluación de Control Interno se detectó la falta del análisis FODA, que permita establecer la situación actual de la Cooperativa en el Sector Financiero en el que se desenvuelve hasta hoy.

Criterio: El análisis FODA, permite detectar los factores internos y externos que permitan fijar estrategias que conduzcan a la entidad al cumplimiento de sus objetivos.

Causa: La inexperiencia en el área administrativa ha producido la no utilización de esta herramienta como parte de la Gestión.

Efecto: La ausencia de nuevas estrategias administrativas que ayuden a minimizar riesgos en el futuro que ayuden al logro de los fines propuestos.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 06/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
2/16

Conclusión

Debido a la inexperiencia en la gestión administrativa de la Institución se ha detectado que la falta de este análisis impide establecerse objetivos que permitan el desarrollo conjunto del aspecto económico y administrativo de la entidad.

Recomendación:

Debe elaborarse la matriz FODA que contenga los factores clave de la Cooperativa para que con esto, la Institución se pueda anticipar a las amenazas futuras que impidan el logro de sus objetivos, tomando medidas que eviten y minimicen su impacto en el desarrollo de la Cooperativa.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 06/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
3/16

HOJA DE HALLAZGOS

2.- EL PERSONAL INTEGRANTE DE LA COOPERATIVA NO CONOCE LA MISIÓN, VISION Y VALORES INSTITUCIONALES.

Condición: Luego del respectivo análisis de cultura del personal se ha determinado el desconocimiento de la misión, visión y valores que posee la entidad.

Criterio: Todo empleado que forme parte de la entidad debe tener conocimiento de su misión, visión y valores institucionales para que sean transmitidos a las personas que hacen uso de los servicios de la cooperativa.

Causa: Las autoridades no incentivan a los empleados en su actitud y sentido de pertenencia a la Institución y por lo mismo, puede generarse fraudes.

Efecto: No apoyan al cumplimiento de los objetivos que ha planteado la Cooperativa y por lo mismo, las personas que pertenecen a la organización no pueden comparar y evaluar la eficacia y rendimiento dentro de la organización.

Conclusión

El personal que labora en la entidad no conoce la razón de ser y lo que desea alcanzar la Cooperativa como una Institución Financiera.

Recomendación

Para evitar posibles fraudes y lograr un sentido de pertenencia de los empleados las respectivas autoridades de la Cooperativa deben realizar charlas que ayuden a mejorar la cultura general de los mismos como parte de la Institución.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 06/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
4/16

HOJA DE HALLAZGOS

3.- NO SE EFECTÚAN SEGUIMIENTOS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES QUE PERMITAN SUPERAR DEFICIENCIAS.

Condición: Las deficiencias encontradas en la cooperativa se han dado debido a la falta de aplicación de las recomendaciones anteriormente emitidas.

Criterio: Cada investigación que se da y ello emita recomendaciones a favor del mejoramiento de la entidad, debe ser aplicado y realizar un seguimiento de los resultados a obtener.

Causa: las autoridades no distribuyen esas funciones al consejo de vigilancia y no se cumplen con las recomendaciones dadas que permitan superar deficiencias encontradas.

Efecto: No se superan las irregularidades que se detectaron en las investigaciones realizadas anteriormente.

Conclusión

A través de la investigación se ha encontrado que la institución no realiza un seguimiento de recomendaciones otorgados por asesores externos.

Recomendación

Asignar funciones al personal de Vigilancia para que verifiquen el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en las indagaciones anteriores.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 06/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
5/16

HOJA DE HALLAZGOS

4.- NO EXISTEN ORGANIGRAMAS ACTUALIZADOS

Condición: La Cooperativa posee un organigrama estructural que no se adapta a las áreas que funcionan actualmente, por lo mismo se ha modificado y se encuentra a modo de prueba por tres meses.

Criterio: Los organigramas son una representación gráfica de la estructura orgánica y funcional de todas las unidades que integran la Institución, indicando sus aspectos más importantes como son las relaciones jerárquicas de comunicación y coordinación. También indican sus funciones, las relaciones entre las unidades, los puestos existentes desde el mayor hasta el menor.

Causa: los organigramas actuales que posee no reflejan la estructura y división real de la Institución y se lo ha modificado para adaptarlo a las actividades que realiza la Cooperativa.

Efecto: No puede existir una segregación de funciones y tampoco se puede reconocer los niveles jerárquicos.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 06/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
5/16

Conclusión

Los organigramas actualmente se encuentran a modo de prueba debido a que el existente no detalla en su totalidad la estructura y conformación de la Cooperativa, es así que no se puede afirmar la respuesta proporcionada ya que no se ha establecido aun si será modificada o no.

Recomendación

Elaborar un organigrama estructural propio que oriente a los nuevos empleados hacia la relación y complejidades estructurales, y así proporcione una imagen gráfica del aspecto integro de actividades y servicios de la organización.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 06/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
6/16

HOJA DE HALLAZGOS

5.- NO SE ESTABLECE LA POSIBILIDAD OCURRENCIA DE RIESGOS DENTRO DE LA COOPERATIVA

Condición: La entidad no se plantea actividades de prevención de riesgos.

Criterio: Toda organización debe plantearse actividades que le permitan responder a posibles riesgos que afecten a sus actividades diarias.

Causa: La reducida determinación en cuanto a la administración ha generado esta falencia.

Efecto: La administración de la entidad tiene falencias relevadas de las cuales la competencia puede beneficiarse y reducir la confianza que los clientes poseen de esta Institución.

Conclusión

En base a datos obtenidos se ha señalado que la entidad no se plantea acciones frente a posibles riesgos debido a que omiten cuales podían darse en realidad y se apegan al control existente actualmente.

Recomendación

Capacitarse en cuanto a prevención de riesgos que son propios de las actividades a las que realiza como institución financiera y aplicarlas para evitar riesgos que afecten a gran medida a la Cooperativa.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 06/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
7/16

HOJA DE HALLAZGOS

6.- INEXISTENCIA DE UN PLAN DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFERTA LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Condición: La promoción y difusión de los productos que la entidad oferta es reducida en algunas de las agencias establecidas.

Criterio: Para que una institución sea conocida debe dedicarse a promocionar y difundir lo que oferta para que sea conocida y por lo mismo la prefieran.

Causa: No se establece como una estrategia básica de marketing.

Efecto: Se está apartando estrategias básicas de marketing que al ser aplicadas favorecería al desarrollo y progreso institucional lo que promovería su reconocimiento.

Conclusión

La Cooperativa posee pocos años de estar a disposición de la población pero durante ese tiempo no se ha aplicado estrategias de marketing que permita darse a conocer en otros sectores y extenderse como se establece en sus metas.

Recomendación

Tomar en cuenta estrategias de marketing que les permita darse a conocer en otros sectores para que aporten positivamente a su desarrollo institucional.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 06/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
8/16

HOJA DE HALLAZGOS

7.- CARENCIA DE FLUJOGRAMAS PARA LA CONCESION Y RECUPERACIÓN DE UN CREDITO

Condición: el procedimiento para la concesión y recuperación de un crédito no se establece en flujogramas que permitan conocer el desarrollo de una manera comprensible.

Criterio: Los flujogramas son representaciones gráficas del proceso que debe seguir para cumplir con cierta actividad que detalla su administración y control.

Causa: Inexperiencia en el uso de herramientas administrativas dentro de la institución.

Efecto: Ausencia de uso de herramientas prácticas de administración que son de fácil comprensión.

Conclusión

La concesión y recuperación de créditos tiene distintos procedimientos de acuerdo la situación que presente el solicitante por lo que se señala oportuno el manejo de los flujogramas.

Recomendación

Diseñar los respectivos flujogramas como un medio de apoyo para cumplir con los procesos a aplicar en cada actividad que realiza la Institución.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 06/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
9/16

HOJA DE HALLAZGOS

8.- NO SE APLICA INDICADORES DE GESTIÓN

Condición: La Cooperativa maneja algunos indicadores que evalúan la situación financiera actual.

Criterio: Los indicadores de gestión permiten evaluar el desempeño institucional y su administración.

Causa: La prioridad de la entidad está en el ámbito financiero sin dar la importancia debida a la administración.

Efecto: No se aplica herramientas para evaluar el desempeño institucional y aplicar acciones correctivas que le permitan mejorar.

Conclusión

La entidad se ha limitado en realizar controles básicos en el aspecto económico y financiero pero no se ha dado la importancia necesaria al ámbito administrativo.

Recomendación

Adquirir conocimientos en el aspecto administrativo y aplicar indicadores de gestión que les permita evaluar su desempeño y tomar las acciones correctivas necesarias que aporten a su desarrollo.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 06/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
10/16

HOJA DE HALLAZGOS

9.- NO EXISTE EN EL PERSONAL UNA ORIENTACIÓN EN CUANTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Condición: La atención al cliente es básica debido a que los empleados no tienen una orientación de cómo deben actuar frente a un cliente.

Criterio: El cliente es la razón de ser de toda entidad y por lo mismo se debe aplicar acciones que permitan satisfacer a los clientes y por lo mismo asegurar su fidelidad.

Causa: Las autoridades de la Institución no han aplicado acciones que les permita controlar la atención que les dan a los clientes y aplicar acciones que las mejoren. Las autoridades no efectúan ni impulsan constantemente un comportamiento basado en valores humanos, ética y moral hacia sus dependientes.

Efecto: Por un cliente que no sea atendido como debe y se lleve una mala imagen de entidad ocasionará perder a diez posibles clientes futuros.

Conclusión

Los empleados del área de atención al cliente no practican buenas relaciones humanas y por lo mismo no aportan en la fidelización de los clientes y la atracción de nuevos clientes.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 04/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 06/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
11/16

Recomendación:

Establecer capacitaciones que permitan explotar las buenas prácticas en cuanto se refiere a las relaciones humanas y a fijar métodos que permitan fidelizar a los clientes.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 06/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
12/16

HOJA DE HALLAZGOS

10.- LAS AUTORIDADES NO EFECTÚAN NI IMPULSAN CONSTANTEMENTE UN COMPORTAMIENTO BASADO EN VALORES HUMANOS, ÉTICA Y MORAL HACIA SUS DEPENDIENTES

Condición: No se ha priorizado las buenas prácticas en el ámbito de las relaciones humanas.

Criterio: Se debe aplicar un comportamiento basado en buenas prácticas de relaciones humanas.

Causa: Las autoridades no impulsan este accionar como parte de su administración institucional.

Efecto: No existe una buena relación laboral lo que podría ocasionar posibles fraudes, debido a que los empleados no tienen razón de pertenencia a la Institución.

Conclusión

Los empleados que laboran en esta institución solo practican valores inculcados en sus hogares mas no valores institucionales que establece la Cooperativa.

Recomendación

Aportar con actividades que permitan a los empleados practicar los valores institucionales establecidos por la Institución.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 06/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
13/16

HOJA DE HALLAZGOS

11.- LAS CONDICIONES DEL AREA DE ARCHIVOS SON INADECUADAS

Condición: el material que conforma los archivos de la entidad no posee un área adecuado y aceptable.

Criterio: El material que conforma los archivos de la entidad debe estar en un lugar exclusivamente a ellos para asegurar y respaldar los datos de acuerdo a sus actividades.

Causa: La distribución de los espacios físicos no son adecuados y no se da la importancia debida a los archivos físicos que poseen

Efecto: La visión que dan de la institución no expresa una administración adecuada en todas las agencias.

Conclusión

El área de archivos demuestra una mala gestión pues en caso de inconvenientes con los archivos magnéticos será difícil contar con información física de respaldo.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 06/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
14/16

Recomendación

Reincorporar y adecuar áreas exclusivamente para los archivos físicos que posee la institución ya que su información a contener es un medio de respaldo de sus actividades.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 06/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
15/16

HOJA DE HALLAZGOS

12.- SE OMITEN LAS OPINIONES QUE EXPRESAN LOS CLIENTES DE LA INSTITUCION EN CUANTO A LA ATENCION QUE RECIBEN

Condición: Luego del respectivo análisis de datos recopilados no se toma en consideración las opiniones de los clientes.

Criterio: Todo criterio que sea vertido por los clientes debe ser tomado en consideración para establecer mejoras dentro de la institución.

Causa: No existe un medio que permita a los clientes aportar con sus opiniones.

Efecto: Las autoridades que pertenecen a la organización no pueden apoyarse a lo que piensan los clientes para comparar y evaluar el rendimiento dentro de la organización.

Conclusión

En base a lo observado no existe un medio aplicado en todas las agencias que permita conocer la opinión de sus clientes y se ha visto muy necesario debido a que aporta a mejorar el desempeño de la entidad.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 06/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
EJECUCIÓN

42
16/16

Recomendación

Establecer áreas que permitan conocer la opinión de los clientes y de acuerdo a ello establecer acciones de mejora en la atención.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA:06/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA:13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
INFORMACIÓN FINAL

IV FASE: INFORME FINAL

DICTAMEN DE
AUDITORÍA

CLIENTE: Cooperativa De Ahorro y Crédito Integración Solidaria
DERECCIÓN: Salcedo
NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría de Gestión
PERIODO: Enero – Junio del 2012

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 11/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/ 02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
INFORMACIÓN FINAL

I.I.F.

1/1

ÍNDICE DE INFORMACIÓN FINAL

IV: INFORME FINAL

- 50** Redacción del Informe
- 51** Formación de Juicio Profesional

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 11/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/ 02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
INFORMACIÓN FINAL

50
1/2

REDACCIÓN DEL INFORME

Ing. Carlos Pandi

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INTEGRACIÓN SOLIDARIA**

PRESENTE;

Hemos realizado una Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria con el objetivo de evaluar el desempeño institucional durante el periodo Enero – Junio del 2012.

El examen de Auditoría de Gestión se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGA, se incluyó las técnicas y procedimientos que se consideraron necesarios y se evaluó la Gestión según parámetros aplicados en el proceso administrativo eficiente.

El informe contiene un juicio profesional y recomendaciones para mejorar la gestión administrativa dentro de la entidad, dichas recomendaciones han sido aceptadas por las autoridades con quienes se desarrolló esta investigación.

Reitero el compromiso de asesorar a la entidad para contribuir a su desarrollo.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 11/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
INFORMACIÓN FINAL

50
2/2

Dejamos constancia de nuestro agradecimiento por la total colaboración que recibimos durante todo el proceso de la investigación.

Atentamente,

Ing. Carlos Pandi
GERENTE GENERAL

Jenny Aimacaña
AUDITORES A.J. & L.I

Irma Lema
AUDITORES A.J. & L.I

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 11/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
INFORMACIÓN FINAL

51
1/7

FORMACIÓN DE JUICIO PROFESIONAL

Conclusiones y Recomendaciones de Auditoría

Durante la ejecución de la investigación se ha hallado deficiencias dentro de la gestión administrativa de la Cooperativa, estas deficiencias se pueden corregir a través de la aplicación de algunas recomendaciones emitidas a las áreas afectadas dentro de la entidad.

1.- No se encuentran detectadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Conclusión: Debido a la inexperiencia en la gestión administrativa de la Institución se ha detectado que la falta de este análisis impide establecerse objetivos que permitan el desarrollo conjunto del aspecto económico y administrativo de la entidad.

Recomendación:

Al Gerente General

Debe elaborarse la matriz FODA que contenga los factores clave de la Cooperativa para que con esto, la Institución se pueda anticipar a las amenazas futuras que impidan el logro de sus objetivos, tomando medidas que eviten y minimicen su impacto en el desarrollo de la Cooperativa.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 11/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
INFORMACIÓN FINAL

51
2/7

2.- El personal integrante de la cooperativa no conoce la misión, visión y valores institucionales.

Conclusión: El personal que labora en la entidad no conoce la razón de ser y lo que desea alcanzar la Cooperativa como una Institución Financiera.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Se debe realizar charlas que ayuden a mejorar la cultura general de los empleados, para evitar posibles fraudes y lograr un sentido de pertenencia de los empleados hacia la institución.

3.- No se efectúan seguimientos sobre el cumplimiento de las recomendaciones que permitan superar deficiencias.

Conclusión: A través de la investigación se ha encontrado que la institución no realiza un seguimiento de recomendaciones otorgados por asesores externos.

Recomendación:

Al Consejo de Vigilancia

Verificar el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en las indagaciones anteriores para mejorar la administración y el desempeño institucional.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 11/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
INFORMACIÓN FINAL

51
3/7

4.- No existen organigramas actualizados

Conclusión: Los organigramas actualmente se encuentran a modo de prueba debido a que el existente no detalla en su totalidad la estructura y conformación de la Cooperativa, es así que no se puede afirmar la respuesta proporcionada ya que no se ha establecido aun si será modificada o no.

Recomendación:

Al Gerente General

Elaborar un organigrama estructural, funcional y de personal que orienten a los empleados hacia la relación y complejidades estructurales, y así proporcione una imagen gráfica del aspecto integro de actividades y servicios de la organización.

5.- No se establece la posibilidad ocurrencia de riesgos dentro de la cooperativa

Conclusión: En base a datos obtenidos se ha señalado que la entidad no se plantea acciones frente a posibles riesgos debido a que omiten cuales podrían darse en realidad y se apegan al control limitado existente actualmente.

Recomendación:

Al consejo de Vigilancia

Capacitarse en cuanto a prevención de riesgos que son propios de las actividades a las que realiza como institución financiera y aplicarlas para evitar riesgos que afecten en gran medida a la Cooperativa.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 11/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
INFORMACIÓN FINAL

51
4/7

6.- Inexistencia de un plan de promoción y difusión de los productos y servicios financieros que oferta la Cooperativa

Conclusión: La Cooperativa posee pocos años de estar a disposición de la población pero durante ese tiempo no se ha aplicado estrategias de marketing que permita darse a conocer en otros sectores y extenderse como se establece en sus metas.

Recomendación:

Al Gerente General

Tomar en cuenta estrategias de marketing y aplicar los más efectivos para que permita a la Cooperativa darse a conocer en otros sectores y así se aporte positivamente al desarrollo institucional.

7.- Carencia de flujogramas para la concesión y recuperación de un crédito

Conclusión: La concesión y recuperación de créditos tiene distintos procedimientos de acuerdo la situación que presente el solicitante por lo que se señala oportuno el manejo de los flujogramas.

Recomendación:

Al Jefe de Créditos

Diseñar los respectivos flujogramas como un medio de apoyo para cumplir con los procesos a aplicar en cada actividad que realiza la Institución.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 11/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
INFORMACIÓN FINAL

51
5/7

8.- No se aplica indicadores de gestión

Conclusión: La entidad se ha limitado en realizar controles básicos en el aspecto económico y financiero pero no se ha dado la importancia necesaria al ámbito administrativo.

Recomendación:

Al Contador General

Adquirir conocimientos en el aspecto administrativo y aplicar indicadores de gestión que les permita evaluar su desempeño y tomar las acciones correctivas necesarias que aporten a su desarrollo.

9.- No existe en el personal una orientación en cuanto a la satisfacción del cliente

Conclusión: Los empleados del área de atención al cliente no practican buenas relaciones humanas y por lo mismo no aportan en la fidelización de los clientes y la atracción de nuevos clientes.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Establecer capacitaciones que permitan explotar las buenas prácticas en cuanto se refiere a las relaciones humanas y a fijar métodos que permitan fidelizar a los clientes.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 12/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
INFORMACIÓN FINAL

51
6/7

10.-Las autoridades no impulsan constantemente un comportamiento basado en valores humanos, ética y moral hacia sus dependientes

Conclusión: Los empleados que laboran en esta institución solo practican valores inculcados en sus hogares mas no valores institucionales que establece la Cooperativa.

Recomendación: Aportar con actividades que permitan a los empleados practicar los valores institucionales establecidos por la Institución.

11.- Las condiciones del área de archivos son inadecuadas

Conclusión: El área de archivos demuestra una mala gestión pues en caso de inconvenientes con los archivos magnéticos será difícil contar con información física de respaldo.

Recomendación

Al Gerente General

Reincorporar y adecuar áreas exclusivamente para los archivos físicos que posee la institución ya que su información a contener es un medio de respaldo de sus actividades.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 12/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013



AUDITORES A.J. & L.I.
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”
PERÍODO ENERO – JUNIO DEL 2012
INFORMACIÓN FINAL

51
7/7

12.- Se omiten las opiniones que expresan los clientes de la institución en cuanto a la atención que reciben

Conclusión: En base a lo observado no existe un medio aplicado en todas las agencias que permita conocer la opinión de sus clientes y se ha visto muy necesario debido a que aporta a mejorar el desempeño de la entidad.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Establecer áreas que permitan conocer la opinión de los clientes y de acuerdo a ello establecer acciones de mejora en la atención que ellos.

ELABORADO POR: A.J. & L.I	FECHA: 12/02/2013
REVISADO POR: R.M.C	FECHA: 13/02/2013

CONCLUSIONES

- La Auditoría de Gestión es la verificación del grado de eficiencia de los procesos correspondientes a la actividad económica, en que la entidad y sus empleados hayan cumplido adecuadamente las funciones encomendadas a ellos basándose en los objetivos para el cumplimiento del mismo.
- La Auditoría de Gestión evalúa las actividades propias que el ente realiza, su control y uso de los recursos, a medida que se comprueba la observancia de las disposiciones pertinentes para verificar su racional utilización y contribuir a mejorar las actividades y superar las dificultades presentadas.
- La Auditoría de Gestión permite determinar la situación actual de la institución dando a conocer con certeza los resultados obtenidos durante el ejercicio económico y de haber errores tomar las mejores decisiones y corregirlos en el momento oportuno y adecuado.
- La Auditoría de Gestión es un medio de evaluación aplicable a todas las entidades con el fin de evaluar el proceso administrativo y detectar las irregularidades existentes para aplicar acciones correctivas de forma oportuna.
- El dictamen profesional obtenido de la Auditoría de Gestión permite supervisar el cumplimiento de los procesos que se deben seguir para realizar las actividades propias de la institución evaluada.

RECOMENDACIONES

- Utilizar la Auditoria de Gestión como una herramienta primordial que permita tener un control adecuado del cumplimiento de los procesos establecidos para cada actividad que realice la Institución.

- Utilizar la información final emitida en una Auditoria de Gestión para mejorar las actividades que se desarrollan dentro de la entidad, para superar las dificultades o irregularidades propias de la institución.

- Aplicar las recomendaciones proporcionadas al final de la Auditoria de Gestión, para mejorar la situación actual en la que se encuentra y realizar los cambios necesarios de forma oportuna.

- Utilizar como medio de evaluación principal la Auditoria de Gestión para evaluar el proceso administrativo que posee la entidad para manifestar acciones correctivas a favor de la entidad.

- Priorizar la evaluación del proceso administrativo y el control interno a través de la Auditoria de Gestión, con el fin de mejorar la dirección de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CITADA

- LUNA GUERRA, Antonio: “Sociedad de Cooperativas”; Cuarta Edición; Editorial ISBN-970-660-706-1; 2005; México; pág.13.
- GIL, María y GINER, Fernando; “Como Crear y hacer Funcionar una Empresa” ; Séptima Edición; Editorial ESIC; 2007: Madrid, España; pág. 30.
- ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo; “Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales”; Segunda Edición; Editorial Ecoe Ediciones; 2006; Colombia, Bogotá; pág. 25.
- ABAD, Alberto; “Gestión Financiera en la empresa”; Editorial; 1976; México; pág. 16.
- OSORIO SÁNCHEZ, Israel; “Auditoría I: Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros”; Edición Actualizada; Editorial Thomson Learning; 2002; México; pág. 142.
- OSORIO SÁNCHEZ, Israel; “Auditoría I: Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros”; Edición Actualizada; Editorial Thomson Learning; 2002; México; pág. 19.
- FAINSTEIN, Héctor y ABADI, Mauricio; *Tecnologías de Gestión Primordial*; Editorial AIQUIE; 2009; Pág. 45
- HURTADO CUARTAS, Darío; *Principios de Administración*; Primera Edición; Fondo Editorial ITM; Medellín Colombia; 2008; Pág.47

CONSULTADA

- ABAD, Alberto; “Gestión Financiera en la empresa”; Segunda Edición; Editorial Distresa S.A.; 1976; México.
- ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo; “Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales”; Segunda Edición; Editorial Ecoe Ediciones; 2006; Colombia, Bogotá.
- MENDÍCIL ESCALANTE, Víctor Manuel; “Elementos de Auditoría”; Quinta Edición; Editorial Thomson Learning; 2002; México.
- SANTILLANA GONZÁLEZ, Juan Ramón; “Auditoría I Santillana”; Editorial Thomson Learning; 2000; México.
- MENDÍVIL Escalante Víctor Manuel; “Auditoría”; Quinta Edición; 2002; Madrid, España.
- PERDOMO Moreno Abraham; “Fundamentos de Control Interno”; Novena Edición.
- MANTILLA, Samuel Alberto; “Control Interno Informe COSO”; Cuarta Edición; 2005; Eco Ediciones.
- MONLLOR DOMINGUEZ, Jorge; “Economía, Legislación y Administración de Empresas”; Primera Edición; 1996.
- LUNA GUERRA, Antonio; “Sociedad de Cooperativas”; Cuarta Edición; Editorial ISBN-970-660-706-1; 2005; México
- GIL, María y GINER, Fernando; “Como Crear y hacer Funcionar una Empresa” ; Séptima Edición; Editorial ESIC; 2007: Madrid, España.

VIRTUAL:

- http://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&dq=metodo+sintetico+concepto+y+pasos&source=bl&ots=8zb_6NH7g3&sig=4ZgApTQXk1kj264r4Z9AxeLcEnM&hl=es&sa=X&ei=oBEMUNybE4Hx0gGq6pzeAw&ved=0CDwQ6AEwAw#v=onepage&q&f=false.10:05
- <http://books.google.com.ec/books?id=E4FKT78rOKAC&printsec=frontcover&dq=contabilidad+financiera&source=bl&ots=2zGESHIEZX&sig=uNNS2DMhu1rJAy4zrdRdqQcp77k&hl=es&sa=X&ei=MSkMUJLBoFY0QHoupiIBA&ved=0CE0Q6AEwBQ#v=onepage&q=contabilidad%20financiera&f=false>.11:37
- <http://es.scribd.com/doc/51783068/18/Caracteristicas-de-la-Gestion-Financiera>
- <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf>
- <http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°: 1

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA Latacunga- Ecuador				
FICHA DE OBSERVACIÓN				
Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria (Matriz y Agencias)				
Objetivo: Evaluar las actividades diarias que se efectúan para analizar la situación actual y direccionar la investigación.				
N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA:				
1	¿La ubicación de la Cooperativa es adecuada?	X		
2	¿La infraestructura es amplia y visible?	X		
3	¿Las instalaciones son adecuadas a las actividades que realiza la Cooperativa?	X		
4	¿Existe cartelera que detallen los productos y servicios que ofrece la Cooperativa?	X		
5	¿La presentación de la Cooperativa es apropiada?	X		
6	¿Existe subdivisión de la cooperativa en distintas áreas?	X		Falta mejorar
EQUIPAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN:				
7	¿Dispone de equipos tecnológicos para desarrollar sus actividades?	X		
8	¿Tiene en lugares visibles la misión, visión y valores institucionales?	X		
9	¿Posee rótulos que permitan identificar a los departamentos existentes en la institución?	X		
10	¿Poseen los equipos necesarios para sus actividades?		X	Es necesario implementar una para cajas.
11	¿Dispone de vehículos necesarios para las inspecciones?		X	Motorizados
12	¿Existe seguridad monitoreada por cámaras?	X		
13	¿Posee áreas adecuadas para los archivos físicos?		X	No existe un lugar específico para ellos

FICHA DE OBSERVACIÓN

14	¿Existe un área en el que los clientes evalúen la atención recibida por la Cooperativa?	X		Solo existe en la Agencia Ambato y no se la utiliza
EMPLEADOS:				
15	¿El horario de atención es el adecuado?	X		
16	¿Existe puntualidad en los horarios?	X		
17	¿Existe amabilidad por parte de los empleados a los clientes?	X		
18	¿Los empleados y autoridades se encuentran en sus lugares de trabajo durante toda la jornada laboral?		X	
19	¿Proporcionan atención cordial a sus clientes?	X		
20	¿Existe personal encargado de la seguridad de los clientes?		X	
21	¿Los empleados son asignados a otras agencias frecuentemente?	X		
	¿Se mantiene la estabilidad laboral?		X	
22	¿El Ingeniero en Sistemas asiste inmediatamente cuando surgen problemas informáticos dentro de la Cooperativa?	X		
CLIENTES:				
23	¿Los clientes son recibidos con amabilidad?	X		
24	¿Existe afluencia de clientes en todas las agencias?		X	En ocasiones
25	¿Existe confianza por parte de los Clientes?	X		
26	¿Los clientes son atendidos inmediatamente?	X		
27	¿Los conflictos existentes entre los clientes y empleados son atendidos inmediatamente?	X		Personalmente por las autoridades de la institución.

FICHA DE OBSERVACIÓN

28	¿Existe atención personalizada hacia los clientes?	X		
29	¿Los clientes tienen una explicación clara de las obligaciones y beneficios que adquieren con la Cooperativa?	X		
30	¿Poseen suministros para la atención a clientes?		X	Para llenar papeletas no hay los esferográficos
31	¿Existe ventanillas necesarias para la atención a los clientes?		X	Se requiere en el área de cajas.
32	¿En caso de afluencia de clientes se refuerza la seguridad?	X		

ANEXO N°: 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Latacunga- Ecuador

ENTREVISTA

OBJETIVO: Adquirir información de la Gestión de la Cooperativa para determinar el nivel de su aplicación en cada una de las agencias.

CUESTIONARIO

1.¿Cuál es el personal encargado de la Gestión de la Cooperativa?

2.¿Cuáles son los objetivos, políticas y estrategias que se han definido en la Cooperativa?

3.¿Cuáles son las políticas de desempeño institucional?

4.¿Cuál es la planificación de las actividades a cumplir dentro de la Cooperativa?

5.¿Cuál es el proceso administrativo que maneja la Cooperativa?

6.¿La Cooperativa tiene diseñado sus respectivos organigramas?

7.¿La cooperativa posee material físico de las políticas y procesos que maneja?

8.¿A qué periodo la Cooperativa se plantea metas y en qué porcentaje las cumple de manera anual?

9.¿Luego de analizar los porcentajes de las metas planteadas cuales son las estrategias para mejorar su rendimiento?

10. ¿Qué acciones realizan para el control de las actividades de la Cooperativa?

ANEXO N°: 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Latacunga- Ecuador

ENTREVISTA

OBJETIVO: Analizar la gestión con relación a los créditos y todos aquellos servicios que ofrece la Cooperativa para conocer los procesos que debe seguir.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué servicios presta la Cooperativa?

2. ¿Qué tipo de inversiones ofrece la Cooperativa?

3. ¿Qué tasas de interés maneja la Cooperativa?

4. ¿Qué tipos de préstamos otorgan?

5. ¿Cuáles son los requisitos para las aperturas de cuentas y otorgar los préstamos?

6. ¿Existe un reglamento para otorgar los créditos?

7. ¿Cómo aseguran que el crédito a otorgar se recuperará en el tiempo establecido?

8. ¿Realizan las inspecciones antes de otorgar el crédito?

9. ¿Qué tipos de inspecciones realizan?

10. ¿El transporte que usan los asistentes de crédito para las visitas son adecuados?

ANEXO N°: 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Latacunga- Ecuador

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS

OBJETIVO: Adquirir información de la Gestión de la Cooperativa para determinar el nivel de aplicación de cada una de las agencias.

CUESTIONARIO

1. ¿El área de trabajo de la Cooperativa es adecuado?

SI _____ NO _____

2. ¿La Cooperativa ha aportado de alguna manera en el mejoramiento de sus conocimientos del área en que labora?

SI _____ NO _____

3. ¿Recibe capacitaciones para reforzar sus conocimientos?

SI _____ NO _____

4. ¿Conoce usted la misión, visión y valores institucionales?

SI _____ NO _____

5. ¿Cómo es el ambiente de trabajo?

EXCELENTE _____ BUENO _____ MALO _____ REGULAR _____

6. ¿La institución le proporciona incentivos laborales?

SI _____ NO _____

7. ¿Supervisan las actividades que desarrollan?

SI _____ NO _____

8. ¿Se paga puntualmente sus remuneraciones bajo normativa legal?

SI _____ NO _____

9. ¿Tienen un control de asistencia en la Cooperativa?

SI _____ NO _____

10. ¿Desde su contratación ha sido removido de cargo o puesto?

SI _____ NO _____

ANEXO N°: 5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Latacunga- Ecuador

ENCUESTAS DIRGIDAS A LOS CLIENTES

OBJETIVO: Recopilar la opinión de los clientes sobre todo aquellos servicios que ofrece la Cooperativa para analizar el funcionamiento del área de servicio al cliente y evaluar el cumplimiento de los valores institucionales de la misma.

CUESTIONARIO

1.- ¿Usted confía en la cooperativa?

SI _____ NO _____

2.- La atención de la cooperativa es:

Excelente _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

3.- El horario de atención que brinda la cooperativa es:

Excelente _____

Bueno _____

Malo _____

4.- ¿Por qué accedió a esta cooperativa?

Por necesidad _____

Porque es mejor que la otras _____

Porque da muchas facilidades _____

Por recomendaciones _____

5.- ¿Cómo considera usted las instalaciones de la cooperativa?

Excelente _____

Bueno _____

Malo _____

6.- ¿Cree usted que las personas que laboran en esta cooperativa están capacitadas para el cargo que desempeñan?

SI _____ NO _____

7.- ¿En qué áreas de la cooperativa exigiría cambios?

Gerencia _____

Inversiones _____

Atención al Cliente _____

Créditos _____

Cajas _____

Ninguno _____

8.- Los servicios que usted adquiere de la cooperativa son:

Cuenta de ahorro _____

Préstamos _____

Inversiones _____

Crédito _____

9.- ¿La Cooperativa ofrece seguridad en sus servicios?

SI _____ NO _____

10.- En comparación con otras instituciones financieras, las tasas de interés que ofrece esta cooperativa son:

Altas _____

Bajas _____

Iguales _____

ANEXO N°: 6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Latacunga- Ecuador



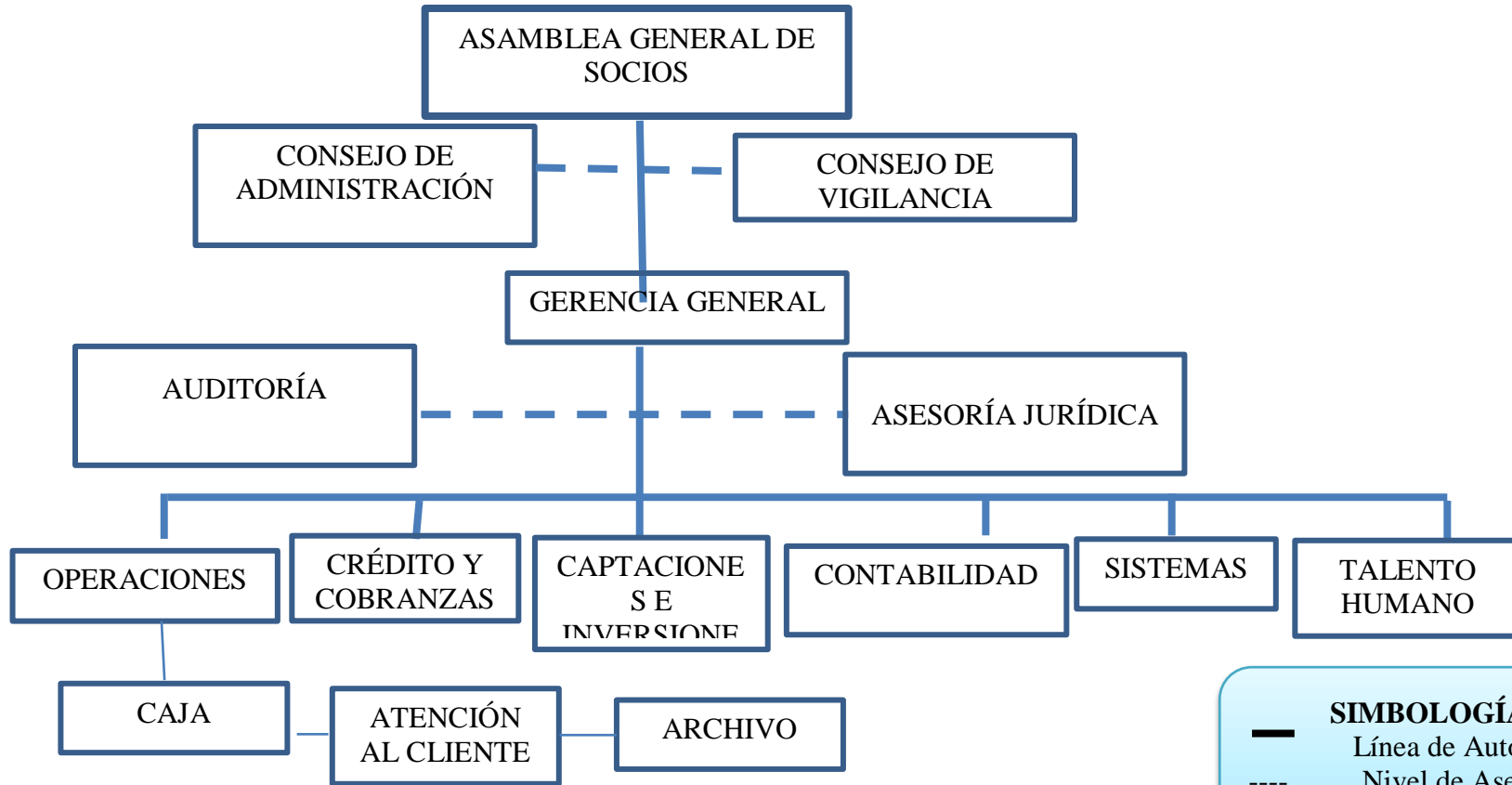
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"INTEGRACIÓN SOLIDARIA"**

Integrándote con el Progreso...!

NÓMINA DE EMPLEADOS

N°	NOMBRE	CÉDULA	CARGO QUE OCUPA
1	Pandi Capuz Segundo Carlos	1803376316	Gerente General
2	Caiza Caiza Segundo José	1803509585	Asesor Jurídico
3	Llambo Toalombo Segundo Tomas	1803250743	Gerente de Agencia
4	Shulqui Pandashina José Serafín	1804253340	Gerente de Agencia
5	Yucailla Baltazar Fabián Alfredo	17160033012	Gerente de Agencia
6	Caiza Azas Klever Rene	1803672672	Contador General
7	Chango Caluña Ángel David	18046393008	Jefe de Talento Humano
8	Yanchaliquin Yanchaliquin Segundo Islao	0201204054	Jefe de Inversiones y Marketing
9	Mirian Marlene Analuisa Taipe	0502664923	Jefe Operativo
10	Chango Telenchana Juan Carlos	1803505609	Jefe de Créditos
11	Asas Toapanta Alex Danilo	1803343431	Administrador de Sistemas
12	Freire Montesdeoca Rómulo Sebastián	1803411350	Asistente de Sistemas
13	Calapiña Calapiña Elvia Lucia	1803236874	Asistente de Contabilidad
14	Ramos Salazar Alexandra Elizabeth	Asistente de Talento Humano
15	Jorge Asdrúbal Capuz Mejía	1803376563	Asistente de Crédito
16	Nancy Verónica Masabanda Caluña	1805356555	Asistente de Operaciones
17	Sisa Manobanda Cury Duchicela	1804845392	Asistente de Operaciones
18	Masabanda Galarza María Etelvina	1600689044	Asistente de Operaciones
19	Puago Caiza Cesar Patricio	1804193538	Asistente de Cobranzas del Interior
20	Tenorio Chiluisa María Melida	0503154940	Asistente de Cobranzas del Exterior
21	Isalema Chulquirá Luis David	1804082541	Asistente de Cobranzas del Exterior
22	Toalombo Capuz Segundo Rumiñahui	1804753653	Asistente de Cobranzas del Exterior
23	Mazabanda Tipan Segundo Abel	1804501854	Asistente de Cobranzas del Exterior
24	Capuz Llambo Segundo Ángel	1803507381	Servicios Generales
25	Palomo Toaquiza William Aníbal	1804892816	Recibidor –Pagador
26	Saquina Toapanta Nancy Liliana	1804286902	Recibidor –Pagador
27	Sisa Telenchana Ángel Amable	1803473170	Cajero Financiero
28	Marisol Carolina Chango Espín	1804813465	Asistente de Cartera
29	Pilalumbo Chango Diana Carolina	0503020515	Auxiliar de Contabilidad
30	Pilamunga Pandi Christian Giovanni	1805174834	Recaudador – Cobrador

ANEXO N°: 7
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO



SIMBOLOGÍA

- Línea de Autoridad
- Nivel de Asesoría
- Subordinado

FUENTE: Investigación de Campo (2013)
ELABORADO POR: Las Investigadoras

ANEXO N°: 8

ENTREVISTA ASESOR DE CRÉDITO



FECHA:17/12/2012
HORA: 15:19

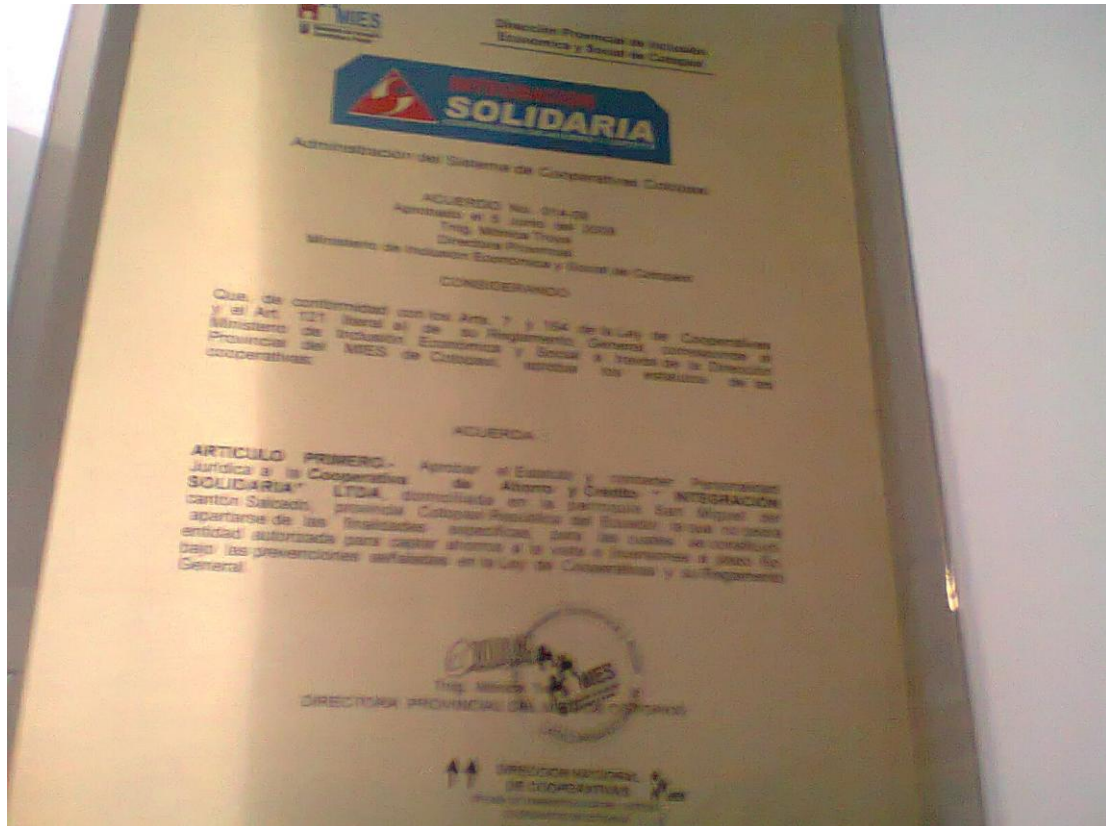
AGENCIA PILLARO



FECHA:30/ 11/ 2012
HORA:10:19

ANEXO N°: 9

ACUERDO MINISTERIAL DE FUNCIONAMIENTO



FECHA:06/01/2013

HORA:13:02

ANEXO N° 10

RUC DE LA COAC INTEGRACIÓN SOLIDARIA

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0591718878001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA LTDA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: PANDI CAPUZ SEGUNDO CARLOS
CONTADOR: VILLACIS TELLO AMANDA LORENA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 05/06/2009 FEC. CONSTITUCION: 05/05/2009
FEC. INSCRIPCION: 28/12/2009 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/04/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Calle: 24 DE MAYO Número: 12 Intersección: ANA PAREDES Referencia ubicación: FRENTE AL COMERCIAL FIGUERDA Telefono Trabajo: 032727160 Celular: 0998937130

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

N° DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 004 ABIERTOS: 4
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO A COTOPAXI CERRADOS: 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Jalisco FACEJENO

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1580

Fecha y hora: 11/04/2013 12:12:33

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 0581718878001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOCIAL S.A.
LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 06/06/2009

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTAPACHI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Cella: 24 DE MAYO Número: 12 Intersección: ANA PAREDES
Referencia: FRENTE AL COMERCIAL FIGUEROA Telefono Trabajo: 032727160 Celular: 0985937130

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 01/04/2010

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Cella: MONTALVO Número: 07-45 Intersección: AV. 12 DE
NOVIEMBRE Referencia: FRENTE A LA COOPERATIVA ACCION TUNGURAHUA Telefono Trabajo: 032428412 Celular:
099907130 Email: dhangojuanarlos@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 003 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 28/07/2011

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SANTIAGO DE BILLAGO Parroquia: BILLAGO Cella: MONTALVO Número: M900 Intersección:
URBINA Referencia: FRENTE AL MERCADO SANTIAGO DE BILLAGO Telefono Trabajo: 032428412 Celular: 0992651895



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

ANEXO N° 11
APROBACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA COAC



Ministerio
de Relaciones
Laborales

Ambato - Ecuador
• 5 de Junio y Cevallos
032-421812

Art. 4.- REGÍSTRESE.

COMUNÍQUESE

Ambato, 03 de Febrero del 2012.


Abg. Juan Antonio Flores.

DIRECTOR REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE AMBATO



DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE AMBATO.-
Ambato, a los tres días del mes de febrero del dos mil doce.- **CERTIFICO:** Que el Reglamento Interno de Trabajo de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA LTDA.**, ubicado en la calle 24 de Mayo # 12 y Ana Paredes, Parroquia San Miguel, Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, fue presentado, aprobado mediante Acuerdo N° 057-2012-DRTSA, de esta fecha, sin modificación alguna, fue inscrito en el Registro correspondiente a **J: INTERMEDIACION FINANCIERA: J6519; OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION MONETARIA. 057-012.**


Abg. Fernando Erazo López
SECRETARIO



FECHA:06/ 01/ 2013

HORA:13:02

ANEXO N° 12

CERTIFICADO



**INTEGRACION
SOLIDARIA**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

CERTIFICADO DE TRABAJO

El Tlg. Islao Yanchaliquín Identificado con 0201204054

Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "INTEGRACION SOLIDARIA" LTDA.

CERTIFICA:

Que, la Sta. Jenny Aimacaña identificado con cedula 0502984008 y la Sta. Irma Lema identificado con cedula 0502990120 tiene la **AUTORIZACION** de nuestra Institución de realizar la **AUDITORIA DE GESTION** durante el periodo comprendido desde el mes de enero a junio del 2012, por cumplimiento a los requisitos para la graduación en la carrera de Ingeniería con Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Es todo cuanto puedo mencionar, pudiendo las interesadas hacer el uso como estime conveniente.

Atentamente,


Tlg. Islao Yanchaliquín
TALENTO HUMANO




Autorizado
24/07/2013


ANEXO 13

DISTRIBUCIÓN DEL EXCEDENTE

DISTRIBUCIÓN DEL EXCEDENTE	
EXCEDENTE	20.199,03
6% INTERESES SEGÚN CAPITAL APORTACIONES	1.211,94
TOTAL	18.987,09
5% FONDO AS. SOCIAL	949,35
5% FONDO EDUCACIÓN COOP.	949,35
15% PARTICIPACIÓN EMPLEADOS	2.848,06
24% IMPUESTO A LA RENTA	4.556,90
51% EXCEDENTE OPCIONAL	9.683,42
TOTAL	18987,09